

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
MESTRADO INTERINSTITUCIONAL UFSC - CIESA**

UMA PROPOSTA DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE SELVA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

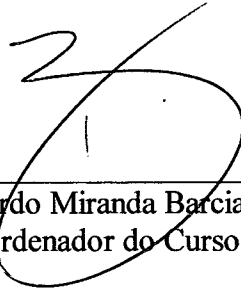
LEONOR FARIAS ABREU

FLORIANÓPOLIS, OUTUBRO DE 2001

LEONOR FARIAS ABREU

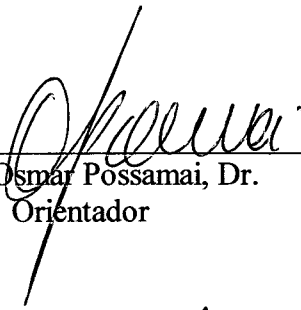
UMA PROPOSTA DE GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE SELVA

Essa dissertação foi julgada adequada para a obtenção do Título de Mestre em Engenharia de Produção, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós- Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina.



Prof.^o. Ricardo Miranda Barcia, PhD.
Coordenador do Curso


Banca Examinadora :



Prof.^o. Osmar Possamai, Dr.
Orientador



Prof.^o Emílio Araújo Menezes, Dr.



Prof.^o. Luiz Veriano Oliveira Dalla Valentina, Dr.

Dedico às pessoas com quem compartilhei todas as minhas alegrias e aflições para atingir esse objetivo, em especial ao meu filho Rafael Farias de Souza, pela compreensão e a Iracema Farias Abreu (*in memória*), pelos valores e conhecimentos a mim repassados.

AGRADECIMENTOS

À Deus por estar sempre comigo dando-me forças para superar minhas limitações e encorajando-me a enfrentar cada desafio que a vida impõe.

Ao Centro Integrado de Ensino do Amazonas – CIESA, na pessoa do seu Diretor Geral, Profº Luiz Antonio Campos Corrêa, por patrocinar o Mestrado e pela oportunidade de enriquecer meus conhecimentos científicos.

Ao Profº. Dr. José Waldemar Gonçalves de Souza, pela competência na Coordenação dos Cursos de Pós-Graduação do CIESA.

À Universidade Federal de Santa Catarina, na pessoa do Profº. Dr. Emílio Araújo Menezes, pela Coordenação do Programa.

Ao Profº. Dr. Osmar Possamai, pela valiosa orientação, atenção e dedicação dispensadas, tornando possível a conclusão deste estudo.

Aos membros da Banca Examinadora por terem aceitado participar desta dissertação.

À Secretaria de Estado da Educação e Qualidade do Ensino-SEDUC/AM, na pessoa da Diretora do Departamento de Política e Programas Educacionais Profª. Stela Brito Cyrino, pela oportunidade, compreensão e apoio à realização deste estudo.

Aos meus amigos Tristão Sócrates B. Cavalcante, Juvenal Pinheiro da Costa Filho, Antonio Geraldo Harb e Joésia Julião Pacheco, por não terem poupado esforços na jornada de estudos e no apoio à realização deste objetivo.

Aos colegas de trabalho Aldemir de Jesus Almeida, Carmen Lúcia Ribeiro e Márcia I. Gomes, pela compreensão e colaboração.

Aos colaboradores Márcio Augusto C. Cavalcante e Adijael da Silva, pela paciência e empenho à arte deste trabalho.

À Adiel Carlos da Silva, pelo companheirismo, compreensão, paciência e por não ter medido esforços para que este estudo pudesse ter sido realizado.

À minha Família, em especial à Estanei Farias de Souza e Antonia Farias Abreu, por estarem sempre ao meu lado me apoiando e ajudando-me a alcançar meus objetivos.

Ao meu filho Rafael Farias de Souza, pela compreensão e por ser a razão de todas as minhas realizações.

Ao corpo docente do curso, em especial aos Professores Dr. Antônio Diomário de Queiroz, Dr. Álvaro Lezana e Dr. Edson Pacheco Paladini, os meus sinceros agradecimentos pelos ensinamentos e atenção.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS

LISTA DE QUADROS

RESUMO

ABSTRACT

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO.....	01
1.1 Objetivos do trabalho.....	02
1.2 Estrutura do Trabalho.....	03
CAPÍTULO 2 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	04
2.1 Gestão de Serviços.....	06
2.2 Gestão Hoteleira.....	09
2.3 Gestão de Produtos e Serviços oferecidos em Hotéis de Selva.....	15
2.4 Considerações.....	19
CAPÍTULO 3 – GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE SELVA.....	21
3.1 Bases Conceituais de gestão ambiental.....	23
3.2 Considerações em relação ao modelo proposto.....	33
CAPÍTULO 4 - O MODELO PROPOSTO.....	35
4.1 Descrição do modelo.....	36
4.1.1 Etapa 1 – Identificar o perfil ambiental do hotel de selva.....	37
4.1.2 Etapa 2 - Identificar os impactos ambientais.....	41
4.1.2.1 Parâmetros para análise técnica.....	43
4.1.2.2 Parâmetros para análise sócio-financeira.....	43
4.1.2.3 Parâmetros para a análise das instalações.....	44
4.1.2.4 Parâmetros para a análise de uso dos recursos naturais.....	44
4.1.2.5 Parâmetros para a análise da conservação dos recursos naturais.....	45
4.1.3 Etapa 3 – Priorizar os impactos para ações de melhoria da qualidade ambiental.....	53

4.1.4 Etapa 4 - Aplicar ações de melhorias da qualidade ambiental.....	55
4.1.5 Etapa 5 - Monitorar ações corretivas e preventivas da qualidade ambiental: registrar.....	56
4.1.6 Etapa 6 - Avaliar / revisar o projeto.....	58
4.2 Considerações.....	59
CAPÍTULO 5 – APLICAÇÃO DO MODELO.....	61
5.1 Identificação do perfil ambiental dos Hotéis A e B	62
5.2 Identificação dos impactos ambientais dos Hotéis A e B	64
5.2.1- Maiores impactos ambientais provocados pelo Hotel A.....	66
5.2.2- Maiores impactos ambientais provocados pelo Hotel B.....	71
5.3 Análise comparativa entre os Hotéis A e B	74
5.4 Ações de melhoria, monitoramento e avaliação para os Hotéis A e B.....	77
5.4.1 Ação para melhoria da qualidade ambiental	78
5.4.2 Plano de Educação Ambiental para hotéis de selva	79
5.5 Considerações	80
CAPÍTULO 6 - CONCLUSÕES.....	81
6.1 Conclusões.....	81
6.2 Sugestões para trabalhos futuros.....	83
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
BIBLIOGRAFIA	88
ANEXO A.....	90
ANEXO B.....	91
ANEXO C.....	93
ANEXO D.....	94
ANEXO E.....	96

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de Gerenciamento da Qualidade Total	08
Figura 2	Componentes de avaliação da qualidade em hotéis	12
Figura 3	Motivação para a proteção ambiental na empresa	24
Figura 4	Espiral do Sistema de Gestão Ambiental	27
Figura 5	Modelo proposto	36
Figura 6	Fluxo ambiental de um hotel de selva	52
Figura 7	Fluxo Ambiental do Hotel A	68
Figura 8	Fluxo Ambiental do Hotel B	72

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Perfil ambiental de hotel de selva, em relação aos requisitos da ISO 14001	38
Quadro 2	Pontuação do hotel quanto ao perfil ambiental	39
Quadro 3	Pontuação para identificação do perfil ambiental do hotel de selva	40
Quadro 4	Parâmetros para análise de impactos ambientais	42
Quadro 5	Parâmetros para identificação de impactos ambientais – Planilha 1	47
Quadro 6	Parâmetros para identificação de impactos ambientais – Planilha 2	48
Quadro 7	Pontuação do hotel em relação aos impactos ambientais	49
Quadro 8	Pontuação para análise do impacto ambiental em relação aos parâmetros	50
Quadro 9	Parâmetros e valores para priorização de impactos ambientais do hotel	54
Quadro 10	Priorização de impactos ambientais em hotéis de selva	54
Quadro 11	Ações para a melhoria da qualidade ambiental	56
Quadro 12	Pontuação dos Hotéis A e B quanto ao perfil ambiental	62
Quadro 13	Pontuação do perfil ambiental dos hotéis A e B	63
Quadro 14	Pontuação dos Hotéis A e B quanto aos impactos ambientais	65
Quadro 15	Maiores impactos ambientais do Hotel A	66
Quadro 16	Priorização de impactos ambientais do Hotel A	69
Quadro 17	Maiores impactos ambientais do Hotel B	71
Quadro 18	Priorização de impactos ambientais do Hotel B	73
Quadro 19	Resultados dos Hotéis A e B em relação aos impactos ambientais	75
Quadro 20	Plano de educação ambiental para os Hotéis A e B	79

RESUMO

ABREU, Leonor Farias. **Uma Proposta de Gestão Ambiental em Hotéis de Selva**. Florianópolis, 2001. 96f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2001.

O rápido crescimento das atividades ecoturísticas no Brasil, tem despertado a atenção para a necessidade de preservação do meio ambiente, visto que nesse segmento, ainda é insuficiente o tratamento dado às questões ambientais. No âmbito do ecoturismo os empreendimentos hoteleiros de selva vêm se proliferando, especialmente na Região Norte do País. Porém a exploração deste, sem o correto tratamento às questões ambientais, poderá provocar impactos negativos irreversíveis ao meio ambiente, representando riscos ao patrimônio biológico das localidades onde estão inseridos, comprometendo assim, a qualidade de vida da comunidade. Nessas circunstâncias, as atividades ecoturísticas passam a ser geradoras de poluição ambiental, contrariando a finalidade maior dos empreendimentos ecoturísticos, que vem a ser a promoção do desenvolvimento econômico sustentável com base na preservação ambiental. Este trabalho apresenta uma proposta de gestão ambiental para hotéis de selva, visando a identificação do perfil ambiental e dos impactos negativos causados ao meio ambiente, a partir dos quais poderão ser sugeridas ações para a melhoria da qualidade ambiental dos serviços ecoturísticos prestados aos hóspedes. A aplicação do modelo em hotéis de selva localizados no Estado do Amazonas, comprovou a viabilidade de sua utilização.

Palavras-chave: Ecoturismo, Gestão Ambiental, Hotéis de Selva.

ABSTRACT

ABREU, Leonor Farias. **Uma Proposta de Gestão Ambiental em Hotéis de Selva.** Florianópolis, 2001.96 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2001.

The fast growth of the ecotouristics activities in Brazil, it has been drawing attention for the needs of the environment, because in that segment, it is still insufficient the treatment given to environmental subjets. In the ambit of ecotourism the jungle lodges are proliferating, especially in the north area of the country. Even so the exploration without the correct treatment to the environmental subjets, it could provoke irreversible negative impacts on the environment, representing risks to the biological patrimony where lodges are located, jeopardizing the quality of the community's life. In those circumstances, the ecotouristics activities generates environmental pollution, thwarting the purpose of ecoturism enterprises, that is the promotion of the maintainable economic development based on environmental preservation. This work presents a proposal of environmental management for jungle lodges, seeking identification on of the environmental profile and the negative impacts caused on the environment, starting from which can be suggested actions for improvement on quality of the ecotouristics services to guests. The model application on jungle lodges located in the State of Amazon, checked the viability of its use.

Key-words: Ecotourism, Environmental, Jungle Lodges.

CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO

A proposta de estudo leva em consideração informações da Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (1997), divulgadas na série de encontros promovidos pela ONU, conhecida como Agenda 21, as quais afirmam que no ano de 2025, em torno de 83 por cento da população mundial prevista, de 8,5 bilhões de habitantes, estarão vivendo nos países em desenvolvimento.

O crescimento da população mundial e da produção, associado à padrões não-sustentáveis de consumo, aplica uma pressão cada vez mais intensa sobre as condições que têm nosso planeta de sustentar a vida. Esses processos interativos afetam o uso da terra, da água, do ar, da energia e de outros recursos.

As cidades em rápido crescimento, tanto em número como em dimensão, caso mal administradas, deparar-se-ão com problemas ambientais gravíssimos, o que exige maior atenção e gerenciamento municipal.

Os fatores humanos são elementos fundamentais a se considerar nesse conjunto de vínculos, onde devem ser adequadamente levados em consideração na formulação de políticas abrangentes voltadas para o desenvolvimento sustentável.

O aumento da população, associado ao aumento da competitividade global, tem forçado os governos a adotarem estratégias econômicas que possam auto-sustentar suas regiões e uma das questões amplamente divulgadas e estudadas são as atividades turísticas em todas as suas dimensões.

Mais recentemente, no Brasil, de acordo com o Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR (1995), tem-se dado uma atenção maior para a municipalização do turismo, com vistas à minimização de problemáticas econômicas vivenciadas por municípios com dificuldades para desenvolverem-se, apesar de, na sua maioria, possuírem diversas riquezas naturais.

Diante da perspectiva de municipalização do turismo, o turismo ecológico ou ecoturismo desponta como uma alternativa para o desenvolvimento, face a utilização dos recursos naturais que poderão ser exploradas dentro de uma concepção econômica ambiental de preservação.

O turismo ecológico tem sua concepção fundamentada no próprio ambiente geográfico centralizado em empreendimentos hoteleiros, concentrando em hotéis de selva praticamente todas as atividades turísticas.

Por concentrar sua concepção em hotéis de selva, o turismo ecológico poderá proporcionar oportunidades econômicas às comunidades onde estes estão situados, uma vez que os investimentos nessas áreas são dificultados, face a localização e dispersão, podendo assim, elevar a qualidade de vida da população e maximizar a difusão do desenvolvimento sustentável.

Apesar das discussões em torno da importância do turismo ecológico para muitos municípios brasileiros, inexistente uma legislação específica do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), sobre gestão ambiental em hotéis de selva, fato que poderá contribuir para que esses empreendimentos, sem o devido cuidado da área ambiental, tenham vantagem competitiva reduzida, quando aliado ao empirismo gerencial.

A inexistência de uma legislação ambiental específica, exige um modelo de gestão ambiental próprio para hotéis de selva, dado suas peculiaridades, o que dificulta até o *benchmarking* com outros empreendimentos hoteleiros.

Uma vez focalizada a gestão ambiental para hotéis de selva, como fator para o desenvolvimento sustentável em determinados municípios, os resultados deste estudo devem auxiliar aos tomadores de decisões, em nível público e privado, estadual e municipal, perceberem a problemática da escassez da demanda turística e adotarem estratégias que consolidem o ecoturismo como uma alternativa de sustentabilidade local.

Baseando-se nesses padrões não sustentáveis de consumo, formulou-se a seguinte situação problema: o sistema atual de gerenciamento ambiental dos hotéis de selva atendem aos fundamentos do ecoturismo e do desenvolvimento sustentável ?

Visando contribuir à resposta da pergunta formulada, apresenta-se a seguir os objetivos do trabalho.

1.1 Objetivos do trabalho

Este trabalho tem como objetivo geral, propor um modelo de gestão ambiental voltado a empreendimentos hoteleiros de selva, com base na ISO 14001.

Para alcançar o objetivo geral, propõe-se os seguintes objetivos específicos:

- estabelecer os principais parâmetros para um sistema de gestão em empreendimentos hoteleiros de selva;
- estabelecer parâmetros de gestão ambiental pertinentes a empreendimentos hoteleiros de selva;
- estabelecer critérios para priorização de ações de melhoria ambiental em hotéis de selva.

1.2 Estrutura do Trabalho

O trabalho está estruturado em seis capítulos.

O Capítulo 2 contém a revisão de literatura, onde procura-se atingir os temas pertinentes ao arcabouço teórico, o qual delineou o estudo deste trabalho. Para tanto, foram tratados temas de Gestão de Serviços, abordando um breve histórico dos primórdios do gerenciamento de serviços e modelos de gestão específicos ao escopo do trabalho, como Gestão Hoteleira e Gestão em Hotéis de Selva, cujos preceitos estão relacionados ao objetivo do trabalho.

No Capítulo 3 mostra-se a base conceitual de gestão ambiental utilizada na elaboração do modelo proposto. Conceituando-se gestão ambiental e gestão ambiental voltada a hotéis de selva.

No Capítulo 4 apresenta-se a proposição do modelo de gestão ambiental para hotéis de selva, pautado na revisão da literatura que propõe a forma adequada de gestão ambiental.

No Capítulo 5 apresenta-se a aplicação do modelo proposto, destacando-se a forma como os vários conceitos abordados no trabalho se relacionam. Apresenta-se também a amostra caracterizada por dois hotéis de selva localizados no Estado do Amazonas.

No Capítulo 6, são apresentadas conclusões e sugestões para trabalhos futuros.

CAPÍTULO 2 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para se fazer uma abordagem sobre gestão em hotéis de selva, necessário se faz inicialmente, também uma revisão da literatura sobre os conceitos gerais de gestão de serviços e gestão hoteleira. Para isso, as bases e conceitos gerais de gestão, consideradas essenciais ao entendimento dos conceitos a serem aplicados neste estudo, servirão para sustentar modelo proposto.

Nesse contexto, Vieira e Weber (1997), afirmam que historicamente, o conceito de gestão surgiu no domínio privado e diz respeito à administração dos bens possuídos por um proprietário.

Dessa forma, duas idéias estão em jogo nesse conceito original: os bens são suscetíveis de serem apropriados por pessoas, mas eles podem ser separados dessas pessoas a ponto de sua administração poder ser confiada a um terceiro, permitindo uma relação que repousa entre um sujeito (o titular do direito de propriedade ou seu representante) e um objeto (o bem possuído), Vieira e Weber (1997).

Com isso, para Vieira e Weber (1997), a relação de gestão pressupõe que o objeto submete-se aos projetos, usos e preferências do sujeito, o que manifesta a concepção desenvolvida do direito de propriedade que é, de forma última, um direito de destruir.

No entanto, segundo Pereira, et al (1997), muitas corporações mundiais foram impulsionadas a modernizarem-se pela força da Revolução Industrial, a qual preconizou a divisão do trabalho, ampliou a rede de transportes e estreitou as comunicações, fato que lançou a base de um novo tempo, transformando não só o mundo das organizações mas toda a sociedade ao longo do século XX.

Chiavenato (2000), afirma que a partir da década de 50, após as privações e dificuldades de consumo impostas pela Segunda Guerra Mundial, com novos valores sócio-econômicos, as pessoas passaram a ver no consumo sua possibilidade de auto-realização.

O mundo empresarial procurou adaptar-se aos novos tempos, cujos conceitos gerenciais das organizações passaram a refletir as imposições das novas leis de mercado, fazendo-se necessário o envolvimento de toda a organização.

Nessa perspectiva, segundo Chiavenato (2000), a organização deve procurar antecipar-se ao comportamento de forças ambientais que podem influenciar seus planos futuros na busca de vantagens competitivas, consolidar sua posição no mercado e cumprir sua missão e seus objetivos com melhor utilização de seus recursos disponíveis.

Nesse contexto, Donaire (1999), afirma que as organizações passaram de uma visão tradicional da maximização dos lucros e minimização dos custos para uma visão moderna, onde esta é vista como uma instituição sociopolítica, voltando-se para problemas tais como proteção ambiental, proteção ao consumidor, controle da poluição, segurança e qualidade de produtos, assistência médica e social.

O atendimento dessas expectativas, segundo Donaire (1999), interfere nos objetivos econômicos das organizações, e se tais expectativas são importantes para a sociedade e para o mundo moderno, as instituições não têm outra escolha se não a de prover recursos para atender a essas reivindicações.

A medida em que as organizações buscam envolvimento com questões sociais, este envolvimento pode transformar-se numa oportunidade de negócios. Por exemplo, a preocupação de muitas organizações com o problema da poluição tem feito com que elas reavaliem o processo produtivo, buscando a obtenção de tecnologias limpas e o reaproveitamento dos resíduos, visando melhorar sua imagem institucional.

Tais reivindicações sociais, forçam todos os segmentos de mercado, em especial o segmento de serviços, a melhorarem o atendimento das expectativas de seus clientes, agora muito mais exigentes, tanto em relação à qualidade dos serviços demandados quanto, à qualidade do meio ambiente onde as empresas estão inseridas. Isso tem especial importância para empresas hoteleiras que atendem diretamente a todos os tipos de clientes, cada um com necessidades específicas aos serviços demandados.

Quando se trata de serviços hoteleiros ecoturísticos, a qualidade no atendimento torna-se muito mais complexa, uma vez que os serviços envolvem necessariamente questões relacionadas à preservação ambiental, a qual exige um esforço muito maior para conciliar empreendimentos ecologicamente corretos e economicamente viáveis, pela própria natureza dos serviços.

Diante do exposto, torna-se necessário uma ênfase à gestão de serviços, a qual será tratado no item 2.1 a seguir.

2.1 Gestão de Serviços

Para melhor esclarecer o que vem a ser a gestão de serviços, torna-se necessário primeiramente um esclarecimento quanto a uma atividade de serviço propriamente dito.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), afirma que "os serviços estão no centro da atividade econômica de qualquer sociedade e sua natureza é explorada em termos de oportunidades de emprego, contribuições à estabilidade econômica e fontes de liderança econômica".

Nesse contexto, serviços são considerados experiências para o cliente, qualquer falha transforma-se em uma história que o cliente transmitirá a outros. Por isso, os gerentes de serviços devem reconhecer que clientes insatisfeitos não apenas farão seus negócios em outros lugares, mas também transmitirão suas más experiências para outros.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), experiências negativas, "poderão resultar em perda significativa de futuros negócios", tornando-se a gestão, o ponto chave para o sucesso de qualquer serviço.

A esse respeito, Castelli (1999), conceitua Administração de Serviços, como sendo um enfoque organizacional global que faz da qualidade do serviço, tal como sentida pelo cliente, a principal força motriz do funcionamento da empresa.

Em vista disso, a Administração de Serviços não pode ser confundida com o departamento de atendimento ao cliente ou departamento de reclamações, mas sim transformar toda a empresa num departamento de atendimento ao cliente, o que torna-se possível quando todo o quadro funcional chamar para si a responsabilidade pela qualidade, gerenciando-a de forma que possa ser percebida pelo cliente do serviço em qualquer segmento, Castelli (1999).

Uma vez que, qualidade está sendo considerada por Caravantes et al (1997), como sendo a capacidade de satisfazer as necessidades, tanto na hora da compra, quanto durante a utilização, ao melhor custo possível, minimizando as perdas, melhor do que os concorrentes, sua gestão consiste em desenvolver, criar e fabricar mercadorias mais econômicas, úteis e satisfatórias para o comprador, administrando o preço de custo, de venda e o lucro.

Tais medidas poderão minimizar perdas causadas pelo produto não apenas ao cliente,

mas à toda sociedade a longo prazo.

Em serviços, segundo Paladini (2000), ocorre pequeno número de atividade de suporte e grande interação com o cliente. Nessas atividades interativas concentra-se a gestão da qualidade.

Dentro desse contexto, Paladini (2000), afirma ainda, que no ambiente de prestação de serviços, o conceito elementar de qualidade apresenta-se como a perfeita adaptação do processo ao cliente, centrando-se sua gestão, fundamentalmente na interação com o usuário, cujas características gerais definidas pelo autor, estão a seguir relacionadas:

- a gestão da qualidade em serviços, está direcionada para ações em busca de maior contato com o cliente, definição de seus interesses e preferências, exigências, necessidades, conveniências, enfim, tudo o que possa considerar relevante no processo de prestação do serviço;
- a gestão da qualidade em serviços, enfatiza o direcionamento da empresa para o modelo específico de relacionamento com o cliente. Esse aspecto confere ao modelo de atendimento, uma característica específica que direcionará a empresa no mercado e possibilitará obter a fidelidade do usuário. A qualidade resulta do modelo de interação com o cliente. Por isso, concentra-se nele a atenção da gestão da qualidade.

Para Castelli (1999), empresas prestadoras de serviços devem apostar fundamentalmente na qualidade do elemento humano, já que a excelência do serviço, condição da competitividade e sobrevivência da empresa, depende de como ele está interagindo com os clientes.

A qualidade, a qual Castelli (1999) se refere, se obtém através da educação e treinamento, a fim de satisfazer as necessidades de todas as pessoas com as quais a empresa tem necessariamente compromisso, tais como: empregados, clientes, fornecedores, acionistas e comunidade.

Assim, satisfazer as pessoas significa atender as suas necessidades, sendo necessário, portanto, manter um diálogo permanente com cada uma delas para evitar o desequilíbrio, pois este pode causar um sério entrave para a competitividade e sobrevivência da empresa.

Na figura 1, pode ser observado os passos de melhoria contínua da qualidade da empresa que busca satisfazer necessidades dos grupos de seu interesse.

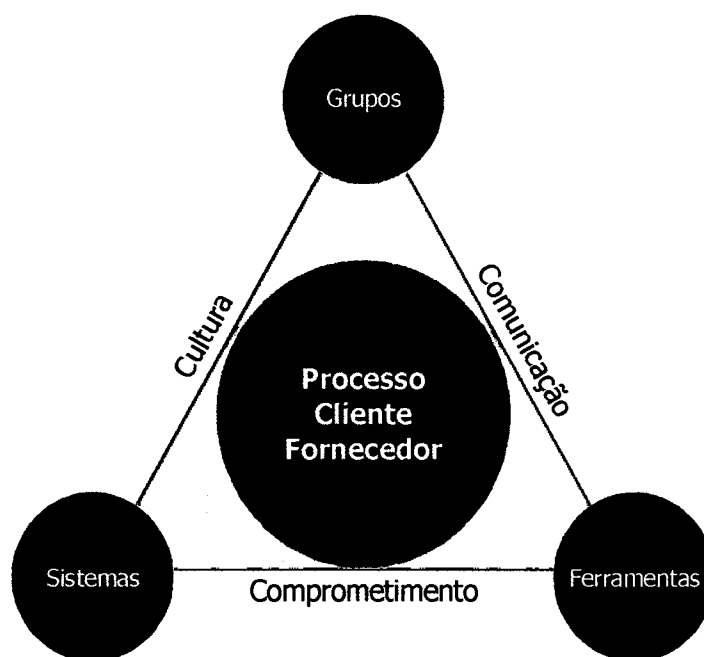


Figura 1- Modelo de Gerenciamento da Qualidade Total
Fonte: Caravantes (1997)

Nesse contexto, Caravantes (1997), afirma que os recursos humanos são vistos como elementos essenciais e fundamentais para o processo de mudança. O êxito alcançado por uma organização na realização dos seus objetivos quanto à qualidade e ao desempenho depende, cada vez mais, da qualidade e do envolvimento dos seus recursos humanos.

Tratando-se de serviços ecoturísticos, toda a organização precisa estar definitivamente envolvida e participar, não só da qualidade dos serviços, como também da qualidade ambiental.

Para Paladini (1995), em serviços são enfatizadas as relações diretas com os clientes e o processo deve ser flexível, porque o cliente participa do processo produtivo de forma efetiva. Portanto, as organizações precisam ser flexíveis e possuir capacidade para mudança e renovação constante.

Assim, o novo gerente da qualidade, para Paladini (1995), deve possuir as características normais de qualquer gerente, ou seja, em primeiro lugar deve ser um líder, com capacidade evidente de influenciar, motivar e conduzir pessoas na direção que garanta a

produção da qualidade na empresa.

Dessa forma, fica a cargo da Gerência da Qualidade, também o desenvolvimento dos recursos humanos da empresa em termos da contribuição que prestam à organização, ou seja, a qualidade de seus serviços.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), em muitos aspectos, o gerente de serviços adota um estilo de administração que incorpora as funções de marketing e operações. Considera ainda o autor, que em serviços, o elemento humano é fundamental para a eficiência das operações. A inevitável interação entre o prestador serviços e o cliente é uma fonte de grandes oportunidades.

Em serviços, a presença do cliente no processo altera materialmente o que é visto como produto, uma vez que na prestação de serviços encontra-se a subjetividade e na dificuldade de se estabelecer o que é qualidade, onde cada cliente reage diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço.

Em termos estratégicos, Paladini (2000), comenta que "a produção de serviços parece ser o setor econômico que tem maior potencial atualmente, e manterá esta posição de destaque em curto prazo. Isso embora, haja, estranhamente, quem ache que investir na qualidade do serviço não vale a pena, porque serviços não produzem empregos, riqueza ou renda".

Contestando esse posicionamento, Paladini (2000), afirma que basta lembrar que "a atividade produtiva de maior impacto econômico do mundo hoje - o turismo - está nesta área", tornando-se dessa forma o setor hoteleiro o referencial para se discutir sobre qualidade na prestação de diversos serviços.

2.2 Gestão Hoteleira

Considerando-se o posicionamento de Paladini (2000), o crescimento progressivo que o setor de serviços vem apresentando nestes últimos tempos, com destaque para a área de lazer, na qual as viagens turísticas têm ganhado uma dimensão nunca antes vista, a hotelaria se constitui num suporte indispensável para a prática de atividades de serviços com gestão voltada para a qualidade.

Formada por empresas essencialmente prestadoras de serviços, gestores de empresas hoteleiras precisam, pois, conhecer a fundo como conduzir empresas com esse perfil. Daí a importância de se conhecer a definição de empresa hoteleira, assim como alguns fundamentos da gestão de serviços e da qualidade hoteleira.

O Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR (1998), define Empresa Hoteleira, como sendo a pessoa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira. Pode ser entendida como sendo uma organização que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada.

Na análise de Castelli (1999), a empresa hoteleira vem sofrendo, gradativamente, aperfeiçoamentos técnicos em seus equipamentos e instalações, mudando relativamente seu posicionamento socioeconômico, face às oscilações conjunturais. Conseqüentemente, o elemento humano, base do seu esquema operacional, deve estar devidamente preparado para assumir integralmente a empresa.

Com isso, o ser humano, embora seja a peça principal da empresa hoteleira, deve adaptar-se à evolução que a própria empresa sofre com a introdução de novos equipamentos e técnicas de gestão, e adequar-se às novas exigências dos clientes.

Para Castelli (1999), embora o progresso técnico tenha trazido inovações e aperfeiçoamentos para a empresa hoteleira, em função da explosão do turismo, o elemento humano continua sendo a peça fundamental. É dele que depende todo o processo de acolhida do cliente, e conseqüentemente, a própria rentabilidade do hotel.

O tratamento, em qualquer nível de ocupação na estrutura organizacional, que o hóspede recebe no hotel, pode gerar, em grande parte, a formação de uma imagem positiva ou negativa da cidade, região ou país.

Deve-se levar em consideração que a demanda por serviços turísticos é humana, e que esses serviços dependem fundamentalmente do elemento humano, daí sua importância quando se trata de serviços hoteleiros.

Para Silva (1999), o produto hoteleiro, por possuir características próprias, passa obrigatoriamente pela transformação de matérias-primas envolvendo pessoas, equipamentos e instalações, mas a diferença substancial está na participação indispensável do cliente no processo produtivo, pois sem este não seria possível a efetivação da prestação do serviço

Nos hotéis de estrutura eminentemente familiar (Lamprecht e Ricci, 1997), onde o proprietário, assistido pelos membros da família, executa todas as atividades do estabelecimento, a qualidade dos serviços, ocorre em virtude do interesse econômico comum ao grupo familiar e do estreito relacionamento existente entre os membros da família.

Observam ainda Lamprecht e Ricci (1997), que mesmo dentro dessa estrutura organizacional simples se faz sentir a necessidade de uma melhor formação das pessoas envolvidas com as atividades do hotel, no sentido de dar maior fluidez e organização aos serviços.

O crescimento do turismo internacional impõe exigências adicionais no setor de serviços. Essas novas exigências forçam as empresas hoteleiras a adequarem seus serviços às novas exigências dos clientes. Um hotel visto como um provedor de serviços, precisa satisfazer a necessidade de uma ampla base de hóspedes internacionais.

Devido a essa internacionalização crescente do turismo, a empresa hoteleira, precisa considerar a implementação do sistema de gestão da qualidade reconhecido internacionalmente, como o gerenciamento baseado nas normas ISO 9000, podendo os hotéis, cadeias de hotéis em particular, lucrarem com o uso de um sistema de garantia da qualidade normalizado, Lamprecht e Ricci (1997).

Em muitos casos, Lamprecht e Ricci (1997), consideram que “a aplicação de um gerenciamento interno para a garantia da qualidade, baseada na ISO Série 9000 para a indústria da hospitalidade e hotéis pode, em um primeiro momento, poderá parecer arbitrária, pois as normas vieram do setor de produção. Porém sua aplicação para esse segmento de indústria é comprovada quando se reconhece que elas definem o termo produto, levando em consideração *hardware*, material industrializado e serviços ou sua combinação e, devem se aplicar somente a produtos pretendidos”, combinando e avaliando os componentes tangíveis e intangíveis do sistema da qualidade.

A qualidade dos serviços, segundo Silva (1999), pode ser percebida pelos clientes através dos seus componentes tangíveis e intangíveis. A tangibilidade de um serviço consiste naquilo que o cliente sente e vê, como por exemplo, a aparência física de um hotel, tanto interna quanto externamente, como por exemplo: conservação do prédio, jardins bem cuidados, iluminação interna e externa, sinalização, decoração, limpeza do ambiente, acesso, uniforme, asseio e apresentação dos funcionários.

No caso dos componentes intangíveis, Silva (1999), considera como sendo: amabilidade, cordialidade e cooperação, traduzidos através de um sorriso, de expressões adequadas, de uma atitude que traduza a disposição de servir. Portanto, os componentes intangíveis estão diretamente relacionados com o relacionamento do pessoal do hotel.

A figura 2, mostra a relação entre componentes tangíveis e intangíveis dentro da qualidade de um hotel.

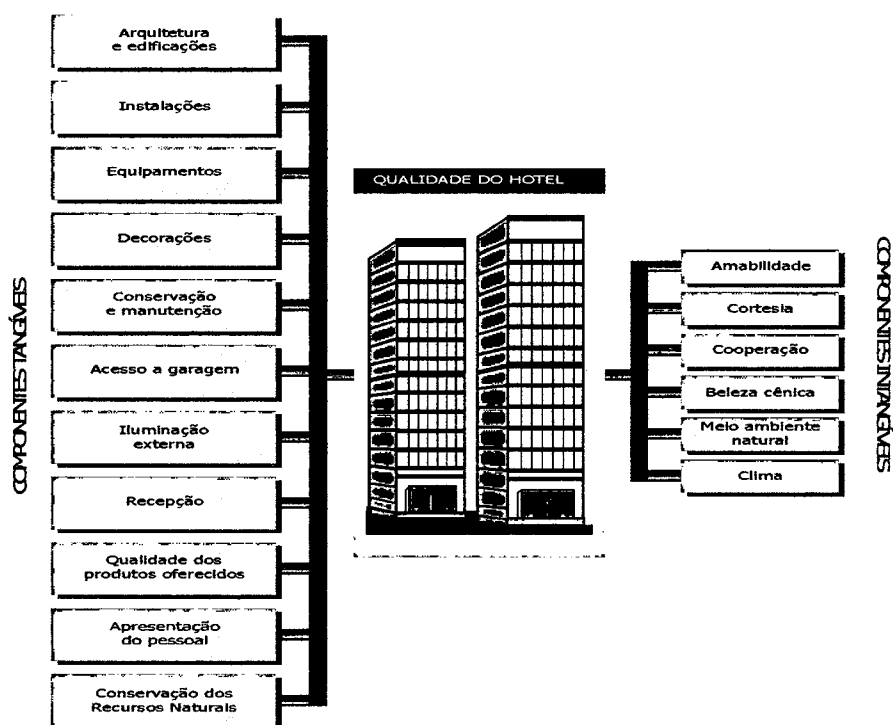


Figura 2- Componentes de avaliação da qualidade em hotéis
Fonte: Adaptado de Ferreira (1999).

Segundo Giansi e Corrêa (1996), a intangibilidade dos serviços, juntamente com a presença do cliente e a simultaneidade da produção e consumo do serviço, formam as principais características especiais das operações em serviços, que irão definir a avaliação dos resultados e a qualidade dos serviços prestados.

Com isso, Lamprecht e Ricci (1997), afirmam que a aplicação de um sistema de qualidade normalizado, como o modelo descrito pela série ISO 9000 em um hotel, pode ajudar a corrigir deficiências nos seus serviços e certamente ajudará a aumentar a satisfação do cliente e, portanto, minimizar experiências desagradáveis, colocando ainda o hotel como um ponto de referência comum para turistas em todo o mundo em qualquer segmento

turístico.

Nesse contexto, é necessário ter consciência que, em muitas vezes a avaliação de um sistema de qualidade em serviços, é dificultada pela intangibilidade, tornando-se difícil a padronização dos serviços, uma vez que a gestão dos processos, nesse segmento é mais complexa (Gianesi e Corrêa, 1996), pela própria diversidade de serviços oferecidos nos diversos tipos de hotel.

De acordo com o exposto, cada empreendimento deve atender requisitos mínimos de qualidade e de preservação ambiental, de acordo com as peculiaridades de cada empreendimento.

Para melhor compreensão quanto os diversos serviços hoteleiros, estes serão descritos a seguir, respectivamente aos diferentes tipos de hotel, cuja tipologia foi utilizada por Cavalcante (2001), como sendo:

1. “Hotéis de Lazer (*Resorts*): voltados para viagens de férias ou descanso. Localizam-se principalmente em balneários, rios, lagos, regiões montanhosas, áreas rurais ou pólos turísticos. Oferecem infra-estrutura para atividades esportivas, como piscinas, quadras de esportes e salas de jogos. Realizam atividades de entretenimento coordenadas por animadores, como passeios de barcos, caminhadas e competições;
2. Hotéis de Negócios: atendem basicamente à demanda gerada por viagens de trabalho, feiras, convenções e eventos em geral. Localizam-se em grandes centros comerciais e industriais e oferecem serviços e facilidades para executivos, como salas privativas para reuniões, computadores, fax e secretárias. Costumam ser reunidos em áreas específicas, chamadas de *business centers*;
3. Hotéis de Trânsito: empreendimentos localizados próximos (ou no interior) de aeroportos, ferrovias e rodovias. Procuram atender, em geral, à demanda por estadas de curto período durante o deslocamento dos passageiros;
4. Hotéis-Residência: conhecidos também com flats ou *apart-hotéis*, caracterizam-se como

edifícios em que são oferecidos serviços de limpeza, arrumação e lavanderia, cujos custos são inclusos no condomínio. Os apartamentos são dotados de cozinha e serviços de alimentação costumam restringir-se ao *coffee shop*;

5. Motéis: tradicionalmente localizam-se à beira de estradas ou rodovias. São uma variação do hotel de trânsito. Em geral são empreendimentos simples, de pequeno e médio portes, horizontais e dotados de garagens. Outra característica é a ausência de contato direto com os funcionários. Os *check-in* e o *check-out* são informais e bastante rápidos;

6. Hotéis-Cassino: estabelecimentos voltados para a demanda gerada pelas viagens de lazer e entretenimento associadas aos jogos dos cassinos. São normalmente empreendimentos sofisticados e de grande porte, situados junto a complexos turísticos;

7. Hotéis de Cura (ou hotéis-clínica): empreendimentos que oferecem, além da hospedagem, tratamentos ou revitalização. Contam com infra-estrutura clínica, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas e outros profissionais. Situam-se, em geral em regiões montanhosas, balneários ou estâncias climáticas;

8. Hotéis-Fazenda: empreendimentos voltados para viagens de lazer. Em geral ocupam grandes áreas e oferecem atividades campestres, como passeios a cavalo e infra-estrutura para esportes. Segundo Cavalcante, a maior parte desses estabelecimentos está concentrada na região Sudeste do País, especialmente em São Paulo e no Rio de Janeiro; e

9. Hotéis de Selva: empreendimentos localizados em regiões que desenvolvem atividades de ecoturismo. Costumam privilegiar a integração com o meio em que estão inseridos com o objetivo de minimizar os impactos sobre o ambiente. Em geral são de pequeno e médio porte e operam com pouca sofisticação e sua localização deve ser uma área de mata preservada”. Esse tipo de hotel é mais comum na Região Amazônica, em especialmente no Estado do Amazonas, pelas peculiaridades específicas da região.

Por se caracterizarem os hotéis de selva, como empreendimentos voltados diretamente ao ecoturismo, cujas atividades são tidas como uma estratégia criativa para a preservação do meio ambiente, estes foram escolhidos como base para este estudo que propõe um modelo de gestão ambiental específicos à esses empreendimentos hoteleiros.

2.3 Gestão de Produtos e Serviços oferecidos em Hotéis de Selva

Pela natureza dos produtos e serviços oferecidos em hotéis de selva – turismo ecológico – necessário se faz, uma revisão dos conceitos tanto de hotéis de selva como de ecoturismo, razão da existência desses empreendimentos hoteleiros.

Para o Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR (1994), “hotéis de selva são um tipo de meio de hospedagem localizada em área de selva densa ou de belezas naturais preservadas, construído com materiais característicos da região e com instalações simplificadas, que visa principalmente à integração do turista com o meio”.

Hotéis de selva são classificados pela EMBRATUR (1994), nos tipos Ecológicos e Ambientais e nas categorias *Standard* e Especial.

Nascimento (1999), define hotéis de selva como sendo meios de alojamentos alternativos mais dispendiosos e, normalmente mais confortáveis que os parques de campismo, constituídos por diversas unidades habitacionais, os quais devem dispor de camas, armário/estantes, banheiros, abastecimento de água e energia e lixeiras, baseando suas atividades na natureza seguindo a filosofia e os princípios do ecoturismo.

Para Ruschmann (1997), o ecoturismo surge em função da “deterioração dos ambientes urbanos pela poluição sonora, visual e atmosférica, pela violência, pelos congestionamentos e pelas doenças provocadas pelo desgaste psicofísico das pessoas, principais causas da fuga das cidades e da busca do verde nas viagens de férias e de fins de semana”, com objetivo de melhoria da qualidade de vida.

Surgem com isso, dois tipos de turistas: aqueles que apreciam a natureza ou possuem interesses gerais pelo meio ambiente natural, e os turistas verdes ou ecoturistas.

O turista verde, em sua maioria, é de origem internacional, consciente da qualidade de vida, quase sempre um profissional liberal com nível educacional elevado e idade entre 33 e 35 anos. Prefere participar de grupos pequenos, utiliza os meses entre junho e setembro e

sempre viaja acompanhado, (Secretaria de Estado da Cultura e Turismo-AM, 2000).

O período das viagens do turista verde está acima de sete dias, tem interesse por florestas tropicais com fauna e flora preservadas, está preocupado com a degradação do meio ambiente, é apreciador do exótico e busca, com verdadeiro fervor, um contato mais próximo com a natureza, (Secretaria de Estado da Cultura e Turismo-AM, 2000).

Para Crosby, (1993), Ecoturismo, é um segmento turístico onde a paisagem é a principal variável como ponto de confluência entre os fatores ambientais e antrópicos, cujo objetivo é a integração entre o visitante, o meio natural e a população que participa dos serviços prestados aos turistas.

O termo ecoturismo, ao qual Crosby se refere, está estreitamente vinculado ao conceito de turismo verde. A diferença mais que conceitual, é histórica, no sentido de que turismo verde é uma terminologia anterior ao ecoturismo e atualmente é muito menos utilizada.

Com isso, verifica-se que o turista verde é o chamado ecoturista que possui uma visão bem mais crítica, pois está atento a tudo o que será apresentado a ele.

O Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR, 1994), define ecoturismo como um segmento da atividade turística que usa de uma forma sustentável o patrimônio natural e cultural, motivando a sua conservação e incentivando a formação de uma consciência ambiental pela interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações envolvidas.

Assim, o ecoturismo, prioriza a preservação do espaço natural onde é realizado, e o seu projeto deve contemplar antes de tudo, a conservação diante de qualquer outra atividade.

Nessa perspectiva, desenvolvimento sustentável, significa qualificar o crescimento e reconciliar o desenvolvimento econômico com a necessidade de se preservar o meio ambiente, Cavalcanti (1999).

O conceito de Cavalcanti (1999), sugere que o desenvolvimento sustentável pode servir para frear uma destruição mais acelerada dos recursos naturais, atendendo as necessidades do presente, sem comprometer as possibilidades de gerações futuras atenderem suas próprias necessidades, conforme definido na Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (1997).

Pode-se, a partir desse conceito, considerar também, que o desenvolvimento sustentável do turismo, precisa ser uma atividade que atenda tanto necessidades de turistas

atuais, como gerações futuras de turistas, sem comprometimento da possibilidade do usufruto dos recursos naturais.

O ecoturismo está tornando toda a indústria de viagens mais sensível ao meio ambiente, por isso a gestão ambiental precisa ser enfatizada nos empreendimentos que oferecem serviços ecoturísticos.

Os hotéis de selva, por atenderem tanto turistas que apreciam a natureza, como turistas verdes ou ecoturistas, precisam oferecer serviços que estejam em harmonia com os interesses da comunidade local.

O fato de a comunidade do entorno não estar envolvida de alguma forma com o hotel e obter algum retorno financeiro ou até mesmo, este não oferecer Educação Ambiental a todos os envolvidos no processo, pode vir a fazer com que os turistas não voltem mais àquele empreendimento e destino, Nascimento (1999).

De acordo com Western (1995), os ecoturistas gastam bilhões de dólares todos os anos. Mas a importância do ecoturismo vai além de números. Os ecoturistas gostam de utilizar os recursos e a mão de obra local. Isso se traduz em entrada de divisas do exterior, projetos adequados ao meio ambiente e engajamento dos moradores da região na indústria de viagens, tornando-se a gestão ambiental para empreendimentos hoteleiros ecoturísticos, mais uma vez, essencial à sobrevivência desses empreendimentos.

Quanto aos produtos oferecidos em hotéis de selva, Nascimento (1999), comenta que são essencialmente serviços voltados ao ecoturismo, os quais podem ser definidos, em linhas gerais como sendo: o pernoite com vários serviços adicionais, os quais procuram não só aproximar os turistas da natureza, mas também trazer uma mensagem de respeito e de conservação ambiental.

Nesse sentido, atividades culturais e de integração são realizadas por meio de programações que envolvem, dependendo das peculiaridades da localidade, caminhadas pela selva, pescaria, observação de pássaros, focagem de jacaré, visitas a aldeias indígenas, cujos projetos para esses produtos ecoturísticos devem prever um baixo impacto ecológico, proporcionar comodidade em um ambiente considerado de difícil acesso para as pessoas, e uma experiência enriquecedora para os visitantes, permitindo-lhes apreciar a floresta com segurança e relativo conforto.

Como suporte aos produtos e serviços oferecidos Nascimento (1999), afirma ainda que “a segurança dentro e fora do hotel, torna-se um elemento fundamental à própria

sobrevivência do empreendimento”.

Nascimento (1999), afirma ainda, que no caso de construção em áreas que alagam periodicamente, a única opção é a edificação sobre palafitas, estando a segurança interna relacionada à sua própria edificação. Já construções em áreas que não alagam, conhecidas como área de terra firme, permitem edificações diretamente no solo, estando a segurança fora do hotel relacionada, basicamente, aos meios de transporte, tanto para se chegar ao hotel como para locomoção dentro da mata.

Outros cuidados devem ser tomados com relação às atividades desenvolvidas na selva. A formação dos grupos de turistas, em linhas gerais, não deve ter mais de quarenta pessoas, sendo ideal que sejam constituídos por um número que varie entre dez a vinte participantes, favorecendo a segurança e a qualidade da experiência ecoturística, (Pires, 1998).

Convém ainda, garantir uma certa homogeneidade aos grupos tanto no que se refere à faixa etária entre os participantes, buscando nivelar o esforço físico dos mesmos, como às expectativas e interesses, para melhor canalizar a programação das atividades.

Caminhadas longas e atividades como sensação de risco, pode agradar muito a um grupo de estudantes adolescentes, já para um grupo de pessoas idosas ou sedentárias pode ser não apenas desagradável, como também perigoso para a saúde delas.

Quanto aos aspectos para formação de roteiros e programas na selva eles podem envolver um passeio de barco em um rio, uma caminhada sobre diferentes trilhas ou por passarelas construídas dentro da selva suspensas do solo, com altura variável de acordo com a região, focagem noturna de jacarés, pesca, dentre outras atividades, peculiares à localidade.

Os roteiros e programações que mais agradam a maioria dos ecoturistas, segundo Pires (1998), são aqueles que combinam de forma equilibrada os diversos interesses como natureza, costumes locais, folclore, gastronomia e paisagens, por isso todos esses indicadores devem ser combinados e oferecidos para os ecoturistas.

Vale lembrar, que as atividades que exigem dos turistas maior esforço físico individual devem ser realizadas na primeira parte do dia, reservando para a segunda, atividades de observação e contemplativas.

Andersen (1995), considera que os estabelecimentos ecoturísticos, como os hotéis de selva, devem possuir suítes com decoração apropriada ao ambiente em função da natureza ecológica do produto.

Nesse sentido, é importante, no entanto, levar em consideração os requisitos indispensáveis a um abrigo básico, imperando um clima descontraído, acolhedor que corresponda às expectativas do turista, que viajou para usufruir um cenário natural e selvagem, mas que muitas vezes, não está disposto a abrir mão de algumas regalias.

Para melhor atender os clientes (ecoturistas), necessário se faz investimentos em melhorias e infra-estrutura física nos destinos programados, e a promoção da educação ambiental, primeiramente a todo pessoal envolvido com as atividades oferecidas, e posteriormente ao público ecoturista. A adoção desses mecanismos, podem ajudar a minimizar possíveis impactos ambientais causados pelas atividades ecoturísticas em hotéis de selva.

2.4 Considerações

A abordagem em torno da gestão de serviços, em especial serviços hoteleiros ecoturísticos, pressupõe a necessidade de entendimento claro a respeito do ecoturismo. Este entendimento coloca em questão, a preservação dos recursos naturais pertinentes às localidades onde essas atividades são realizadas. Surge, dessa forma, a necessidade de tratar a gestão ambiental, de modo a atender aos preceitos do desenvolvimento sustentável.

Apesar das discussões conceituais sobre o termo ecoturismo, na prática, há muito que se discutir sobre os possíveis mecanismos de suporte às atividades de ecoturismo propriamente ditas.

Nessa perspectiva, Pires (1999), afirma que “o ecoturismo somente terá efeitos benéficos nos meios visitados, se incluir a educação ambiental voltada para atividades turísticas, preparando tanto o empregado do hotel, como o turista, para serem protetores do meio ambiente, minimizando seus impactos negativos durante a visita a ambientes e culturas sensíveis”.

A esse respeito, Medina e Santos (2000), afirmam que “a biodiversidade existente no Brasil, é uma potencialidade que poderia constituir-se, entre outras, numa alternativa de turismo comprometido com a preservação do meio ambiente. Ao contrário do que se observa em algumas opções de turismo ecológico, a contemplação da paisagem natural e cultural, culmina com a extinção da própria potencialidade”.

Assim, entende-se que o ecoturismo, atrelado às atividades correlatas, como a integração da comunidade receptora e a educação ambiental, se constitui em alternativa para a garantia da sustentabilidade do turismo a médio e em longo prazo no país.

Considerando-se que para haver preservação do meio ambiente, redução de impactos oriundos de atividades ecoturísticas que não atendem aos requisitos ambientais, e até mesmo sobrevivência dos negócios, torna-se imprescindível que seja dado maior ênfase à gestão ambiental específicos para esses empreendimentos hoteleiros.

O estabelecimento de parâmetros e critérios mais adequados para a priorização de ações de melhoria ambiental em empreendimentos ecoturísticos devem estar pautados no Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da ISO 14001, que será apresentado, em uma visão macro, no Capítulo 3, o qual foi utilizado como base conceitual para o modelo proposto.

CAPÍTULO 3 - GESTÃO AMBIENTAL EM HOTÉIS DE SELVA

Para se fazer uma abordagem sobre gestão ambiental em hotéis de selva, torna-se essencial a abordagem sobre gestão ambiental, pautada nas Normas Internacionais da Série ISO 14000, cujo objetivo é homogeneizar a linguagem das normas ambientais regionais, nacionais e internacionais, agilizando as transações no mercado globalizado e cada vez mais competitivo, Maimon (1999). Assim, torna-se necessário definir o conceito e os objetivos capazes de guiar a gestão de recursos naturais.

Tomando-se como base o posicionamento de Vieira e Weber (1997), na escala da sociedade, a gestão de recursos naturais, aparece como um dos principais componentes da gestão da interação entre sociedade e natureza, e das transformações recíprocas que a elas se impõem respectivamente, ou que a elas tornam possíveis, numa perspectiva de co-evolução a longo prazo.

A interface, a qual Vieira e Weber, se referem, confere *a priori*, ao projeto de gestão de recursos naturais, uma tarefa dupla: por um lado, assegurar sua boa integração ao processo de desenvolvimento econômico, e por outro assumir as interações entre recursos e condições de reprodução do meio ambiente, organizando uma articulação satisfatória com a gestão do espaço e aquela aos meios naturais.

Naturalmente, a orientação de uma gestão desse tipo depende dos interesses sociais representados, dos objetivos que animam o desenvolvimento sócio-econômico e dos meios e instrumentos que se encontram à disposição dos gestores.

Vieira e Weber (1997), destacam alguns objetivos capazes de guiar a gestão de recursos naturais, a saber:

- a segurança no aprovisionamento de recursos e a melhoria da posição da balança comercial de recursos naturais. Este objetivo pode ser alcançado através de várias vias: do estabelecimento de contratos de fornecimento a longo prazo; da economia de recursos, de luta contra o desperdício e valorização dos recursos nacionais; e da valorização máxima da exportação, visando alcançar uma competitividade internacional;
- a manutenção do aprovisionamento de recursos a um custo reduzido;
- a adaptação da demanda de recursos à evolução previsível da disponibilidade relativa dos

diversos recursos naturais em diferentes horizontes temporais;

- a redução da intensidade em recursos de uma unidade de serviço final prestado aos consumidores. Esta maior eficiência na utilização de recursos, pode ser obtida principalmente por um movimento de substituição entre os recursos naturais, o capital e o trabalho;
- a valorização das potencialidades dos recursos do país e, especialmente dos recursos existentes em nível local; encontra-se aqui um dos pontos de partida para a pesquisa de estratégias de desenvolvimento de zonas desfavorecidas ou em processo de marginalização;
- a busca de harmonia entre as modalidades de utilização e de gestão de recursos, a conservação do patrimônio natural e a reprodução das condições ecológicas do desenvolvimento; trata-se de evitar que políticas pouco refletidas de valorização de recursos conduzam a uma pilhagem do meio e a uma degradação generalizada da qualidade ambiental;
- a renovação dinâmica da base de recursos naturais para as gerações presentes e futuras.

Trata-se, portanto, de uma gestão prospectiva, através da qual não se pode saber como serão efetivamente utilizados no futuro os recursos que forem conservados e submetidos a um processo de gestão. Isto ocorre, na medida em que esta utilização futura dependerá de transformações sociais, econômicas e técnicas consideradas por Vieira e Weber (1997) incertas em si mesmas, além da evolução do potencial (extensão ou redução), ocasionado pelas transformações do meio e pelas opções de desenvolvimento que forem adotadas e mantidas.

Nessa perspectiva, torna-se essencial que sejam definidos mecanismos que possam ajudar na conquista de uma gestão que permita o alcance da qualidade ambiental desejada, permitindo que sejam estabelecidos critérios e parâmetros que auxiliem na priorização de ações de melhoria ambiental nos diversos segmentos sociais.

Dentre os setores que urgem por critérios e parâmetros ambientais, está o setor de serviços turísticos, em especial aos serviços ligados ao ecoturismo, uma vez que esta atividade, conforme já descrito no Capítulo 2, desperta o interesse de muitas pessoas que não estão preparadas para exercerem atividades de lazer em harmonia e sem degradação do meio ambiente.

Os critérios e parâmetros ambientais tornam-se, portanto, um desafio para a competitividade dos empreendimentos do segmento ecoturístico, uma vez que em seu

planejamento econômico devem ser incluídas estratégias de preservação ambiental, o que necessariamente envolve a participação direta do cliente (ecoturista) e a participação da comunidade no qual está inserido, (Silva, 1999).

3.1 Bases Conceituais de gestão ambiental

As normas que compõem a série ISO 14000, de acordo com Badue (1996), podem ser aplicadas a qualquer ramo de atividade, uma vez que visa a melhoria contínua do meio ambiente, através do envolvimento da organização.

Com isso, o sucesso da implantação de um sistema de gestão ambiental nos serviços de hospedagem, como em qualquer outro tipo de empresa, depende principalmente do engajamento consciente de todos funcionários, independente do cargo ou função, e do comprometimento da alta direção com questões ambientais.

Pelo exposto, a base conceitual do estudo está pautada na gestão ambiental da ISO 14001, tornando-se necessário um melhor detalhamento, o qual será abordado a seguir.

Maimon (1999), define gestão ambiental como sendo um conjunto de procedimentos para gerir ou administrar uma organização na sua interface com o meio ambiente. Esta é uma forma pela qual a empresa se mobiliza, interna e externamente, para a conquista da qualidade ambiental desejada.

Em hotéis de selva, o esforço pela gestão ambiental deve ser muito maior, uma vez que o mesmo está inserido no meio ambiente natural, com peculiaridades específicas de cada localidade.

Donaire (1999) considera que quando se trata da questão ambiental, do ponto de vista empresarial, surge como primeira dúvida o aspecto econômico. A idéia que prevalece é de que qualquer providência que venha a ser tomada em relação à variável ambiental, traz consigo o aumento de despesas e conseqüente acréscimo dos custos do processo produtivo.

O custo, ao qual se refere Donaire, é maior para as empresas que ainda não vêm na preservação ambiental, uma oportunidade de negócios.

Algumas empresas, porém, têm demonstrado que é possível ganhar dinheiro e proteger o meio ambiente mesmo não sendo uma organização que atua no chamado mercado verde.

Isso ocorre, desde que as empresas possuam certa dose de criatividade e condições internas que lhes permitam transformar restrições e ameaças ambientais em oportunidades de negócios.

Dentre as oportunidades de negócios pode-se citar a reciclagem de materiais que tem trazido uma grande economia para muitas empresas, o desenvolvimento de novos processos produtivos com a utilização de tecnologias limpas ao ambiente, que se transformam, segundo Donaire (1999), “em vantagens competitivas e até mesmo possibilitam a venda de patentes, e o desenvolvimento de novos produtos para um mercado cada vez maior de consumidores conscientizados com o senso de responsabilidade ecológica, motivando as empresas a aceitarem a responsabilidade pela proteção ao meio ambiental”.

Para Badue et al (1996), a responsabilidade empresarial pela proteção ambiental, deixou de ter apenas uma característica compulsória para transformar-se em atitude voluntária, e situar a empresa acima de exigências legais mediante a sistemas de gestão ambiental, superando as expectativas da sociedade”.

Os sistemas de gestão ambiental, segundo Badue et al (1996), “deixam de ser apenas uma estratégia preventiva para constituir-se em vantagem competitiva e diferencial de mercado, motivando à responsabilidade ecológica, uma vez que a partir dela, a empresa poderá, pelo uso mais racional e produtivo de insumos, redução nos seus custos de produção”.

A figura 3, demonstra a importância do senso de responsabilidade ecológica para as organizações dentro da competitividade global.



Figura 3 - Motivação para a proteção ambiental na empresa
Fonte: Adaptado de Donaire (1999).

Dessa forma, muitas organizações passaram gradualmente a incluir na gestão de seus negócios a dimensão ecológica, transformando a variável ambiental, de algo esporádico para uma prática disseminada rapidamente. Caso contrário, pelas forças da competição, estariam fora do mercado.

A esse respeito, Kinlaw (1997) afirma que as organizações não só devem tornar-se verdes, mas podem realmente manter e melhorar sua posição competitiva ao se tornarem verdes, uma vez que a empresa não é uma questão separada do meio ambiente. A empresa, segundo ele, é uma questão central do meio ambiente.

Com isso, quanto antes as organizações perceberem a questão ambiental como uma oportunidade competitiva, maior será sua probabilidade de sobreviver e lucrar, controlando melhor os prejuízos causados ao meio ambiente, ao mesmo tempo em que podem melhorar sua imagem institucional.

Layrarques (2000), afirma que todas as corporações empresariais de qualquer porte serão envolvidas nesse processo, simplesmente por se considerar a tecnologia limpa como a vantagem competitiva no cenário comercial contemporâneo.

O setor de serviços, em especial o setor hoteleiro, uma vez que o atendimento aos clientes se dá em nível mais abrangente, precisa ser integrado de forma mais intensa aos padrões ambientais exigidos pelo mercado em qualquer segmento seja turismo de negócios ou ecoturismo.

Nesse contexto, pode-se destacar alguns dos benefícios econômicos e estratégicos da gestão ambiental, segundo Donaire (1999):

- benefícios econômicos:

- economias devido à redução do consumo de água, energia e outros insumos;
- economias devido à reciclagem, venda e aproveitamento de resíduos e diminuição de efluentes;
- redução de multas e penalidades;
- aumento da demanda para produtos que contribuam para a diminuição da poluição.

- benefícios estratégicos:

- melhoria da imagem institucional;

- melhoria das relações com os órgãos governamentais, comunidade e grupos ambientais;
- acesso assegurado ao mercado externo;
- melhor adequação aos padrões ambientais.

Pelas características do setor hoteleiro, particularmente hotéis de selva, estes devem enquadrar-se de forma intensa e contínua na nova realidade de mercado, para poderem usufruir de benefícios econômicos e estratégicos, como alguns dos benefícios citados anteriormente e, contribuir para a construção de uma consciência para a preservação ambiental.

Dessa forma, para que os hotéis de selva, adotem a preservação ambiental como fator de competitividade, torna-se essencial que insiram em seu sistema de gestão, a gestão ambiental pautada no Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da ISO 14001.

O SGA ISO 14001, de acordo com Maimon (1999), tem como objetivo, assegurar a melhoria contínua do desempenho ambiental da empresa, devendo ocorrer sua implantação em cinco etapas sucessivas e contínuas, a saber:

- Política Ambiental da Organização;
- Planejamento;
- Implementação e Operação;
- Monitoramento de Ações Corretivas; e
- Revisões Gerenciais.

A política de meio ambiente da empresa, segundo Badue et al (1996), é o seu termo de compromisso ambiental. Este compromisso está condicionado às metas globais da empresa, de acordo com seu porte e natureza de suas atividades, com as tendências ambientais do mercado em que atua, além das peculiaridades à sua região de entorno.

Para Badue et al (1996), a implementação de planos de ação e de programas de gestão específicos, associados ao treinamento e à conscientização dos empregados, possibilitam à empresa, a conquista de objetivos e metas ambientais.

Nessa perspectiva, a realização de avaliações ambientais periódicas permitirá o acompanhamento sistemático dos resultados das ações implementadas, assim como a correção dos eventuais desvios detectados, com o contínuo aperfeiçoamento do desempenho ambiental da empresa.

De acordo com Maimon (1999), o modelo de gestão ambiental apresenta uma forma espiral porque, após as cinco etapas, a retroalimentação do sistema faz com que cada ciclo se desenvolva em um plano superior de qualidade e distingue-se das ações descontínuas, pontuais, não-integradas de controle da poluição da empresa.

Neste contexto, a empresa tem um comportamento reativo no que tange às pressões exercidas pelo órgãos de fiscalização, pela comunidade e mesmo pelo mercado, conforme representado na figura 4.

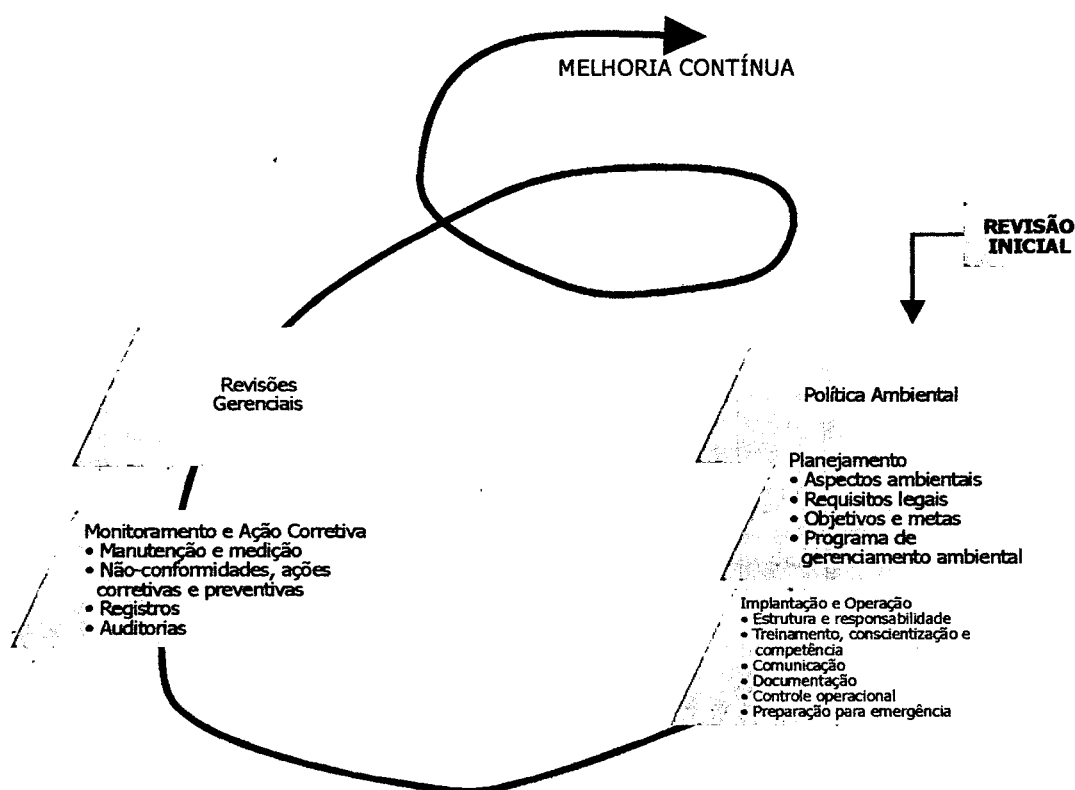


Figura 4- Espiral do Sistema de Gestão Ambiental

Fonte: Maimon (1999).

O Sistema de Gestão Ambiental, estabelecido pela norma ISO 14001, induz à prevenção da ocorrência de impactos adversos ao meio ambiente, tratando-se de assumir postura proativa com relação às questões ambientais.

Maimon (1999), afirma que, o SGA é uma estratégia indicada e faz parte do comportamento ético ambiental da empresa, o qual só poderá sobreviver se a direção da empresa estiver, e se mostrar absolutamente convencida e engajada no processo de gestão ambiental.

A conformidade do SGA é conquistada pela implementação do sistema. Tornando-se estável e sustentável, se estiver calcado, tanto no comprometimento da empresa, como no comprometimento de seus empregados com a política ambiental, expressa em planos, programas e procedimentos específicos, Badue et al (1996).

Layrargues (2000), afirma que o SGA implantado nas empresas torna-se, a partir de agora, o elemento chave responsável pela adequação dos interesses empresariais privados à manutenção da qualidade ambiental coletiva e, permitirá um significativo avanço na relação entre empresa e meio ambiente.

O SGA representa a estratégia empresarial para identificação, por meio de planos e programas de caráter preventivo, das possíveis melhorias a serem realizadas com o intuito de conciliar definitivamente a lucratividade empresarial com proteção ambiental, versando tanto nos produtos como nos processos industriais, Layrargues (2000).

Quanto aos sistemas de gestão ambiental para hotéis de selva, apesar de ainda não estar claramente definida em lei, este segmento poderá utilizar os critérios e parâmetros do Sistema de Gestão Ambiental estabelecido através da ISO 14001, adequando-os à sua realidade.

A esse respeito, toma-se como referência o posicionamento de Silva (1999), a qual afirma que “as diretrizes do SGA da ISO 14001, foram redigidas de forma que possam ser aplicadas à qualquer tipo e tamanho de organização em qualquer parte do mundo”.

O desenvolvimento rápido e descontrolado do turismo, em localidades com recursos naturais de excepcional beleza, tem provocado excesso da demanda e superdimensionamento da oferta, que em muitos lugares, pela própria ausência de um sistema de gestão ambiental, descaracterizam a paisagem e fazem a destinação perder as características que deram origem à atratividade, ou seja, poderá levar o empreendimento ao declínio.

Ruschmann (2000), esclarece que o meio ambiente é a base econômica da atividade turística e apresenta oportunidades e limitações. As limitações relacionam-se com a chamada “capacidade de carga”(*carrying capacity*) que, no caso do recurso turístico, constitui-se como sendo o número máximo de visitantes (por dia/mês/ano) que uma área pode suportar. Neste caso, deve-se ter o cuidado para que não ocorram impactos ambientais, de modo a provocarem alterações no meio físico e sócio-cultural da localidade onde estão situados.

Na visão de Grippi (2000), se não houver um equilíbrio entre produção e emissão de poluentes, não vai valer a pena consumir nada que tenha sido produzido às custas da poluição,

devido ao alto preço que o meio ambiente acabará pagando pelo comprometimento em sua capacidade de suportar e absorver os poluentes, mantendo assim a biodiversidade.

Os empreendedores que demonstram avidez apenas pela rentabilidade, não podem se interessar pelo desenvolvimento de negócios ecoturísticos, pois a estrutura deve ser pequena, integrada e harmoniosa em relação ao meio e principalmente responsável pela preservação ambiental.

De acordo com orientações da Organização Mundial do Turismo-OMT (1997), “os empreendimentos ecoturísticos devem: assegurar o tratamento das águas servidas, construindo estações de depuração e, evitar o lançamento de esgotos nos rios; limpar, proteger e conservar as áreas ecoturísticas; desenvolver estudos de impactos do turismo nos espaços naturais; e determinar sua capacidade de carga, evitando as grandes aglomerações de turistas e as concentrações dos equipamentos”. Tais condições sugerem a adoção de um sistema de gestão ambiental apropriado ao ecoturismo.

Hotéis de selva, para atenderem aos requisitos ambientais definidos pela OMT (1997) devem estar enquadrados nas seguintes normas de classificação da EMBRATUR (1992):

- localização em áreas de selva densa ou de belezas naturais preservadas, distantes de centros urbanos e que sejam de interesse turístico;
- uso na construção, de materiais próprios da região, cuja arquitetura deve ser assemelhada à das construções típicas da localidade onde estão inseridos;
- preservação da flora existente nas proximidades do hotel, sendo proibido a retirada das espécies locais para qualquer fim, ou a plantação de outras espécies não característico da região;
- preservação da fauna existente, sendo proibida a caça e pesca profissional ou semi-profissional e manter animais fora de cativeiro;
- proibição de exposição de animais mortos ou de partes de sua anatomia (animais empalhados, peles, cabeças etc.) ou a utilização de artesanato decorrente de sacrifício de animais;
- proibição de qualquer tipo de poluição sonora, visual ou olfativa, que possam alterar as características ambientais e ecológicas locais, decorrentes de proximidade de rodovias e de grupos geradores de energia, por exemplo;

- uso de energia não poluente, tipo bateria solar ou biodigestor;
- programações turística devem ser voltadas prioritariamente para o aproveitamento dos atrativos naturais e culturais existentes no local ou região, tendo em vista a preservação de animais e da vegetação; e
- utilização de veículos ou embarcações não poluentes e guias especializados com treinamento na área de ecologia.

Dessa forma, a gestão ambiental dos hotéis de selva, deve incluir na programação do ecoturismo, a prevenção dos possíveis impactos decorrentes de sua prática, sendo que os mais comuns, enumerados por Pires (1998), são:

- intrusão visual, causada pela presença demasiada de pessoas, veículos e estruturas artificiais de apoio;
- ruídos causados por pessoas e veículos;
- compactação do solo, causado pelo pisoteio e pela passagem de veículos;
- remoção da vegetação, causada pelo vandalismo das pessoas, pela abertura de trilhas e estradas, instalação de acampamento e outras estruturas de apoio;
- abandono de resíduos (lixo), causado pela desorientação das pessoas e falta de estrutura administrativa nos destinos ecoturísticos;
- contaminação do solo e da água, decorrente da descarga de efluentes, vazamentos de combustível e lubrificantes, esgotos e águas residuais;
- poluição atmosférica, causada pela emissão de gases de combustão e motores; e
- distúrbios na vida animal, causados pela alimentação artificial fornecida pelos visitantes e pelo molestamento de animais.

Western (1995), propõe que para o sucesso dos estabelecimentos voltados ao ecoturismo, como é o caso dos hotéis de selva, o planejamento, o projeto e os critérios de construção adequados devem ser aplicados, a fim de minimizar os impactos sobre o meio ambiente, fornecendo um certo grau de auto-suficiência funcional, contribuindo para a melhoria da qualidade da experiência do visitante, a saber:

- uso de técnicas e materiais de construção nativas e de outras técnicas, como energia solar (para aquecimento de água ou fornecimento de energia), captação e reutilização da água da chuva e reciclagem do lixo, podem contribuir para o alcance dessas finalidades; e
- os prédios, as estradas, as trilhas, a sinalização, as torres, e os locais de observação, devem ser igualmente projetados de maneira a não interferir bruscamente no meio ambiente, e tornar mas rica a experiência do visitante.

Para poder oferecer aos turistas conforto e lazer em todos os ambientes instalados, segundo o Perfil SEBRAE-AM (2000), inicialmente, os hotéis de selva devem ter vinte apartamentos, sendo quatro apartamentos simples *standard* e dezesseis apartamentos duplos *standard* de trinta e seis leitos, tamanho que se julga de maior viabilidade, tanto para os custos de manutenção, como pela manutenção da qualidade dos serviços a serem prestados, respeitando-se ambiente natural.

De acordo com o exposto no Capítulo 2, hoje mais do que nunca, para obter sucesso empresarial é preciso adequar o produto ao mercado, o que significa para um hotel de selva adequar sua estrutura e funcionamento organizacionais às necessidades e expectativas de seus hóspedes. Tal adequação exige desses hotéis um conhecimento prévio do perfil desses hóspedes e de suas expectativas.

As exigências às adequações, sugerem aos empreendedores de hotéis de selva, que:

- não basta apenas querer ingressar nesse segmento, é preciso ter consciência voltada para o meio ambiente, desenvolver um projeto da infra-estrutura básica e técnica necessária para uma evolução adequada da atividade turística dentro das normas da preservação ambiental;
- o empreendimento não deve estar voltado somente para o quanto irá lucrar, mas sim para a área que terá de ser adequada à construção; à quantidade de hóspedes que irá freqüentar os banheiros, tomar banho fazendo uso de xampus e de sabonetes; nos restos de comida que serão deixados nos pratos; e na quantidade de detergente para lavar louças e sanitários; e
- deve ser dada atenção especial às caminhadas pela selva, uma vez que, sem um sistema de gestão ambiental adequado à localidade, poderão provocar impactos negativos ao meio ambiente, como: saturação das trilhas; e danos à fauna, devido ao excesso de ruídos, provocando fuga de animais de seus ninhos e refúgios.

A idéia do projeto de hotel de selva deve ser modesta, e contemplar investimentos no meio ambiente, o que poderá trazer algum retorno, através do abatimento no imposto de renda, podendo ser direcionado à melhoria dos serviços em geral, inclusive para o marketing ambiental. Esses investimentos poderão contribuir para reconhecimento institucional.

Nessa perspectiva, o marketing ambiental constitui-se numa ferramenta eficaz, tanto na relação dos negócios como para o aprimoramento do conceito e da cultura empresarial e social do hotel como um todo. Serve para a formulação de uma visão interna e externa do empreendimento, que chega ao consumidor, permitindo externar eticamente seu interesse e sua conduta, aliados ao serviço, na busca do diferencial das relações de negócios, e de seus resultados, (Raccioppi, 2000).

Nesse sentido, toma-se como base, o marketing turístico abordado por Ignarra (1999), o hotel deve ter bem claro em sua gestão e planejamento, que “o produto turístico não poder ser transportado até o consumidor para ser ofertado, e sim, o fato de o consumidor ter que ser atraído para o produto turístico”.

No caso dos empreendimentos hoteleiros de selva, em função da natureza dos produtos e serviços ofertados, precisam estabelecer sistemas específicos de gestão ambiental, os quais poderão, se respeitado aos requisitos ambientais, tornarem-se o próprio marketing do hotel.

O crescente interesse nos temas de conservação da natureza se refletem nos resultados positivos que os operadores de receptivos de turismo orientado para a natureza, vêm obtendo, chegando a apresentarem crescimento em torno de 20% anuais (Perfil Empresarial-SEBRAE-AM, 2000).

O resultado anteriormente apresentado pelo SEBRAE, pode também representar, o quanto as atividades turísticas de natureza, estão causando de impactos negativos ao meio ambiente natural, uma vez que os empreendimentos desse segmento, na maioria dos casos, não adotam sistemas de gestão ambiental voltado às atividades ecoturísticas, fato que pode estar comprometendo a beleza e a vida local.

O surgimento de diversos hotéis de selva, nos últimos anos, além de se constituírem em infra-estrutura necessária ao desenvolvimento do turismo, podem propiciar o surgimento de salutar concorrência, aperfeiçoadora da qualidade dos serviços ofertados aos turistas, tornando-se necessário a implantação de sistemas de gestão próprios aos empreendimentos locais, o qual será apresentado como proposta do estudo no Capítulo 4.

3.2 Considerações em relação ao modelo proposto

Tomando como base as considerações que já foram feitas nesta proposta de estudo, a respeito de atividades ecoturísticas, percebe-se que o crescimento dessas atividades, deve ser acompanhado por uma política empresarial, que necessariamente envolva gerenciamento ambiental do empreendimento, uma vez que a preservação do meio onde está inserido, poderá tornar-se, o próprio diferencial competitivo do negócio.

Apesar de haver uma ampla discussão quanto ao gerenciamento ambiental no segmento do ecoturismo, o setor hoteleiro de selva, necessita de suporte quanto a formulação de sistemas de gestão ambiental em torno dos serviços por ele ofertado.

As particularidades dos serviços ecoturísticos sugerem que os sistemas de gestão ambiental a serem desenvolvidos para empreendimentos hoteleiros de selva, sejam necessariamente desenvolvidos pautados nos requisitos ambientais da ISO 14001, e ao mesmo tempo, adequados às necessidades específicas da localidade onde está inserido, uma vez que necessitará envolver, os empregados, a comunidades e os turistas, e torná-los agentes para a preservação ambiental, e conseqüentemente, para a própria sobrevivência do negócio.

Para a adoção de um sistema de gestão ambiental para hotéis de selva, torna-se necessário, a identificação de parâmetros e critérios que devem ser utilizados na adequada identificação de possíveis impactos negativos, provocados ao meio ambiente por esses hotéis.

Nessa perspectiva, Ferreira (1999), em sua proposta de estudo, sugere ao Instituto Brasileiro de turismo, uma classificação de meios de hospedagem, que leve em conta variáveis ambientais. A proposta apresentada, indica parâmetros para análise de significância de impactos ambientais, causados por atividades hoteleiras.

Considerando-se que a proposta apresentada por Ferreira (1999), leva em conta variáveis ambientais, e por se mostrarem possíveis de adaptá-los a empreendimentos hoteleiros ecoturísticos, parâmetros por ele apresentados, e mencionados por Cajazeira (1997), servirão de base para este estudo, especificamente no que se refere a identificação do perfil ambiental do hotel, e para análise de significância de alguns impactos ambientais provocados por hotéis de selva, os quais serão descritos no Capítulo 4.

A proposta de estudo a qual Ferreira se refere, consiste em que “a classificação de hotéis, seja feita somente após o cumprimento de todas as etapas de gestão da qualidade

ambiental descritas pelas Normas da Série ISO 14000. Exigências essas, que não significa que para se habilitar à classificação ambiental, o empreendimento deva ter a Certificação ISO 14000, mas sim, cumprir as etapas descritas na referida norma, como: política ambiental, implantação e operação, monitoramento e ações corretivas e, revisões gerenciais.”

Com isso, a proposta de Ferreira, sugere que exista dois tipos de classificação para hotéis: a classificação tradicional, a qual analisa a qualidade dos serviços, identificada por estrelas (★) e; a proposta do autor, que deverá avaliar a gestão e desempenho ambiental do hotel, identificada por árvores (🌳), para só então, habilitar o empreendimento às atividades a serem exploradas.

A justificativa da proposta de Ferreira (1999), está no fato de muitos empreendimentos hoteleiros, serem habilitados a operarem, sem o devido cumprimento das normas ambientais, mesmo que estas sejam sugeridas pelo Instituto de Turismo Brasileiro (EMBRATUR).

Este estudo, apesar de utilizar-se de parâmetros propostos por Cajazeira (1997) e Ferreira (1999), objetiva uma proposta de gestão ambiental para empreendimentos hoteleiros de selva, o qual poderá ajudar seus empreendedores a compatibilizarem as atividades de ecoturismo com a preservação de áreas naturais.

Acredita-se que a promoção do ecoturismo por empreendimentos hoteleiros de selva, auxiliados por uma gestão ambiental apropriada, poderá proporcionar também, o desenvolvimento sustentado das localidades onde estão inseridos.

A proposta de gestão ambiental para hotéis de selva, pertinentes a este estudo, será descrita no item 4.1, quando da apresentação do modelo.

CAPÍTULO 4 - O MODELO PROPOSTO

O aumento da procura por serviços ecoturísticos, tem suscitado preocupações aos estudiosos do ecoturismo, quanto aos possíveis impactos negativos provocados ao meio ambiente, provenientes da exploração desses serviços, o que poderá repercutir negativamente no aspecto da sustentabilidade do setor.

A oferta de serviços ecoturísticos, por suas peculiaridades, requer da unidade hoteleira, um programa de gestão ambiental específico, uma vez que a depredação do meio ambiente, poderá ser fatal à sobrevivência do negócio, o qual está vinculado à beleza da paisagem natural.

Os hotéis de selva, por caracterizarem-se como empreendimentos que oferecem serviços eminentemente ecoturísticos, foram considerados, neste estudo, adequados à proposição de um modelo de gestão ambiental, de maneira a possibilitar a melhoria contínua da qualidade ambiental dos serviços ofertados.

Existem ferramentas, como a ISO 14001, que possibilitam a adequação de atividades ecoturísticas às necessidades de preservação ambiental. Algumas dessas ferramentas, poderão ser utilizadas como instrumentos para a sistematização de um sistema de gestão ambiental específico para hotéis de selva.

Ferramentas como: o questionário de auto-avaliação, da ISO 14001, aplicado aos principais responsáveis pelo gerenciamento do empreendimento, através de visitas *in loco*, ajudam na identificação do perfil ambiental do hotel de selva e; a utilização de planilhas construídas com parâmetros técnicos, sócio-financeiros, de instalação, de uso e de conservação dos recursos naturais, ajudam na identificação dos impactos negativos ao meio ambiente, provocado pelo hotel de selva.

Tais ferramentas, devem ser cuidadosamente adequadas à realidade específica de cada empreendimento hoteleiro ecoturístico.

Com base nas ferramentas anteriormente mencionadas, propõem-se o modelo de gestão ambiental para hotéis de selva, o qual será descrito no item 4.1.

4.1 Descrição do modelo

Como já citado, os conceitos a serem utilizados na construção do modelo de gestão ambiental para hotéis de selva foram baseados em requisitos de gestão ambiental, segundo a ISO 14001.

A figura 5 apresenta o modelo proposto. Nela poderá ser identificado o relacionamento dos diversos requisitos utilizados no trabalho.

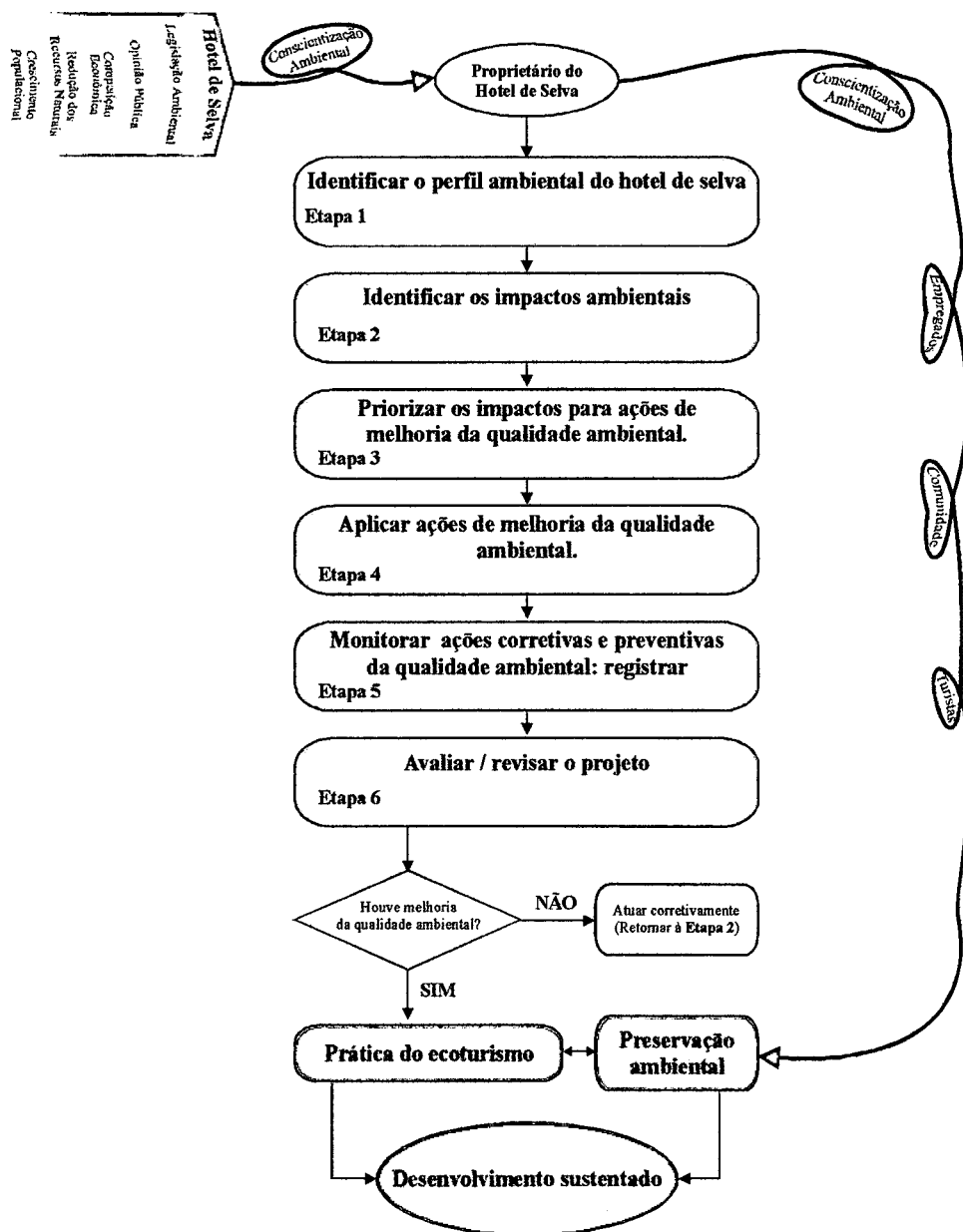


Figura 5 - Modelo proposto

A seguir será apresentado com maiores detalhes cada uma das etapas mostradas na figura 5.

4.1.1 Etapa 1 – Identificar o perfil ambiental do hotel de selva

A etapa 1 do modelo proposto, consiste na identificação do perfil ambiental do hotel de selva, cujo o instrumento utilizado, é o questionário de auto-avaliação, adaptado da ISO 14001. A identificação do perfil ambiental do hotel tem como objetivo identificar se o hotel apresenta seus requisitos dentro dos padrões ambientais da referida norma.

O questionário é composto de 21 requisitos ambientais (quadro 1), dos quais foram adaptados, 18 itens relacionados por Ferreira (1999), e 3 requisitos relacionados por Badue et al (1996) e Maimon (1999), para se ter maior detalhamento de informações, dado as peculiaridades dos empreendimentos ecoturísticos.

Cada componente da lista de conformidade tem cinco possibilidades de resposta, cujos valores atribuídos poderão ser: 1, 2 , 3, 4 ou 5, graduadas desde a situação muito boa até o tipo de situação péssima do hotel com relação ao trato dos requisitos ambientais, podendo ser marcado com X, os respectivos quadros que identificam a respectiva pontuação.

No quadro 1, estão descritos os requisitos de conformidade propostos, a serem utilizados para identificar o perfil ambiental de hotéis de selva, com relação aos requisitos da ISO 14001.

O questionário de auto-avaliação deverá ser adaptado de acordo com a necessidade de cada empreendimento.

REQUISITOS	TIPO DE SITUAÇÃO ÓTIMA	VALORES ATRIBUÍDOS				
		1	2	3	4	5
1. Política Ambiental do hotel	A política de meio ambiente expressa o comportamento do proprietário com a melhoria contínua do desempenho ambiental do hotel, e está claramente definida, documentada e divulgada para todos os empregados					
2. Aspectos Ambientais	O hotel fez a avaliação dos impactos ambientais e já identificou suas atividades consideradas críticas por poderem causar impactos negativos ao meio ambiente da região onde está instalado					
3. Requisitos Legais	Leis, Decretos, Resoluções e Portarias federais, estaduais e municipais, assim como códigos e políticas da EMBRATUR relativos à qualidade ambiental, estão documentados. São periodicamente revisados e divulgados internamente em todos os setores do hotel					
4. Objetivos e Metas	O hotel tem estabelecido seus objetivos e metas ambientais baseados na política de meio ambiente e nos seus aspectos ambientais considerados críticos					
5. Gestão da Qualidade de AR	O Hotel realiza a gestão da qualidade do ar e monitora periodicamente as emissões gases p/ a atmos. e os resultados são compatíveis com os padrões legais					
6. Gestão da Qualidade da Água	O hotel realiza a gestão da qualidade da água. Os monitoramentos periódicos dos efluentes líquidos e do corpo receptor apresentam resultados compatíveis com os padrões legais					
7. Gestão do consumo de água	O hotel realiza um processo de racionalização do consumo de água. Os monitoramentos periódicos apresentam resultados compatíveis com as metas definidas					
8. Gestão dos Resíduos	O hotel tem o controle dos seus resíduos gerados. Tem implementado plano de redução continuada. Há coleta seletiva e encaminhamento para compostagem, reciclagem e reuso.					
9. Gestão de produtos perigosos	O hotel reconhece que utiliza produtos perigosos e realiza a gestão destes no seu processo. O inventário é periodicamente atualizado, e seu manuseio, armazenamento e transporte ocorrem em conformidade com os requisitos legais específicos. Os empregados são treinados.					
10. Gestão do Consumo de Água e Energia	O hotel tem implementado um processo de racionalização de água e energia. Usa fontes alternativas de energia					
11. Alocação de Recursos	O hotel vem investindo recursos financeiros e/ou humanos na melhoria do seu desempenho ambiental					
12. Atribuições e Responsabilidades	O hotel atribui responsabilidade à todos seus empregados. Na avaliação de desempenho dos que ocupam cargos de chefia e liderança, estão incluídos os requisitos da qualidade ambiental.					
13. Conscientização e Treinamento	O hotel investe continuamente em programas de treinamento e conscientização dos seus empregados para a valorização e utilização dos recursos naturais					
14. Comunicação Interna	O hotel tem um sistema de comunicação interna. A política de meio ambiente, os objetivos e metas e os seus planos são conhecidos por todos os empregados e dirigentes					
15. Comunicação Externa	Há procedimento interno específico que regulamenta o processo de comunicação do hotel com a comunidade, clientes, fornecedores e órgão do governo, no que se refere aos seus assuntos de meio ambiente					
16. Documentação	O hotel mantém um arquivo atualizado com as documentações, registros, licenças, alvarás e requisitos dos órgãos ambientais. Possui um Manual de Gestão Ambiental com cópias em todos os setores					
17. Controle Operacional	Existem procedimentos e instruções de trabalho específicos para todos os processos, atividades e tarefas caracterizados como ambientalmente críticos no hotel.					
18. Ações de Emergência	Existe plano de ação de emergência no hotel, abrangendo inclusive ações para prevenir e minimizar os impactos ambientais negativos. Os empregados são periodicamente treinados para agir frente às situações de emergência.					
19. Medições	O hotel realiza medições e monitoramento periódico do seu desempenho ambiental, para implementar as ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados.					
20. Auditorias Ambientais	O hotel realiza auditorias periódicas do seu desempenho ambiental, documentando-as, visando a implementação de ações corretivas e preventivas que se façam necessárias.					
21. Melhoria Contínua	O hotel revisa periodicamente sua política, objetivos e metas ambientais, a partir dos resultados das medições, monitoramentos e das avaliações ambientais.					
	Total de pontos =					

Quadro 1 – Perfil ambiental de hotel de selva, em relação aos requisitos da ISO 14001

Fonte: Adaptado de Badue et al (1996); Maimon (1999) e Ferreira (1999)

Após o preenchimento do questionário de auto-avaliação utilizado como instrumento, para se determinar o perfil ambiental do hotel de selva, preenche-se o quadro-resumo com a pontuação dos requisitos ambientais do hotel, cujos valores, conforme definido previamente no questionário, variarão de 1 a 5. Para facilitar a compreensão, apresenta-se no quadro 2, um exemplo de quadro-resumo.





O objetivo do quadro-resumo, será a identificação da situação ambiental em relação a cada requisito ambiental da ISO 14001.

REQUISITOS	NOME DO HOTEL
	PONTUAÇÃO
1. Política Ambiental do hotel	
2. Aspectos Ambientais	
3. Requisitos Legais	
4. Objetivos e Metas	
5. Gestão da Qualidade de AR	
6. Gestão da Qualidade da Água	
7. Gestão do consumo de água	
8. Gestão dos Resíduos	
9. Gestão de produtos perigosos	
10. Gestão do Consumo de Água e Energia	
11. Alocação de Recursos	
12. Atribuições e Responsabilidades	
13. Conscientização e Treinamento	
14. Comunicação Interna	
15. Comunicação Externa	
16. Documentação	
17. Controle Operacional	
18. Ações de Emergência	
19. Medições	
20. Auditorias Ambientais	
21. Melhoria Contínua	
Total de pontos	

Quadro 2- Pontuação do hotel quanto ao perfil ambiental





Quanto mais próximo do número 1, reflete uma situação de relativo cumprimento dos requisitos ambientais e, mais próximo do número 5, reflete uma situação de dificuldades em relação ao cumprimento dos requisitos ambientais.

A identificação do perfil ambiental geral do hotel de selva, poderá ser feita, tomando-se como base as pontuações sugeridas no quadro 3.

Pontuação	Perfil ambiental	Cor
21 pontos	Muito bom	
Entre 22 – 42 pontos	Bom	
Entre 43 – 63 pontos	Ruim	
Entre 64 – 105 pontos	Péssimo	

Quadro 3- Pontuação para identificação do perfil ambiental do hotel de selva

Os perfis identificados a partir do quadro 3, estão assim definidos:

- 21 pontos, identificado pela cor:  o hotel apresenta um perfil ambiental muito bom em relação aos requisitos da ISO 14001, no entanto, será necessário reavaliar os instrumentos de gestão para assegurar a melhoria contínua desse desempenho ambiental;
- Entre 22-42 pontos, identificado pela cor:  o perfil ambiental do hotel é bom em relação aos requisitos da ISO 14001, o que mostra que o hotel pode estar no caminho certo em relação às questões ambientais, no entanto necessita reavaliar as oportunidades de melhorias;
- Entre 43-63 pontos, identificado pela cor:  o perfil ambiental do hotel é ruim em relação aos requisitos da ISO 14001, o que demonstra um esforço muito grande deste, para pelo menos, sustentar seu atual desempenho ambiental. Nesta situação, o hotel necessitará rever sua política ambiental e adequá-la às necessidades do mercado;
- Entre 64-105 pontos, identificado pela cor:  o hotel apresenta um péssimo desempenho ambiental em relação aos requisitos da ISO 14001, o que mostra que o hotel deve identificar e integrar os requisitos de gestão ambiental à sua política empresarial, com o objetivo de minimizar a vulnerabilidade do empreendimento e manter-se no mercado.

Observando-se o quadro 3, quanto mais pontos o hotel fizer, pior está o seu desempenho ambiental, uma vez que, considerando-se a escala de valores atribuídos anteriormente, a maior pontuação, significa distanciamento da situação ótima, definida a partir dos requisitos da ISO 14001.

O desempenho do hotel em relação aos requisitos da ISO 14001 representa um dos elementos para a análise das ações de melhoria ambiental a serem implementadas por hotéis de selva.

4.1.2 Etapa 2 - Identificar os impactos ambientais

A etapa 2 do modelo proposto, consiste na identificação dos impactos ambientais, cujo instrumento de análise serão duas planilhas, constituídas, a primeira (quadro 5), por: local/atividade, agente impactante, impactos provocados e parâmetros técnicos e sócio-financeiros; e a segunda (quadro 6), constituída por: local/atividade, agente impactante, impactos provocados e parâmetros para análise de instalação, de uso e de conservação de recursos naturais.

O objetivo da utilização das planilhas referidas anteriormente, é identificar o grau dos possíveis impactos ambientais negativos, resultantes dos serviços ecoturísticos oferecidos pelo hotel de selva.

Os parâmetros para a análise dos impactos ambientais, constante nas planilhas anteriormente referidas, conforme já justificado no item 3.2, foram adaptados Cajazeira (1997) e de Ferreira (1999).

Com o objetivo de mensurar os parâmetros da análise de significância proposta, será utilizado uma escala , cujo o grau será representado numericamente pelos valores 1, 2 e 3, os quais representam a quantidade do agente impactante com relação ao meio impactado, conforme demonstrado no quadro 4.

Parâmetros	Grau / Escala		
	1	2	3
Parâmetro para análise técnica			
Severidade do impacto ambiental	Baixa	Média	Elevada
Probabilidade de ocorrência do impacto ambiental	Anormal / Improvável	Normal / Esporádico	Normal
Persistência do impacto ambiental	Baixa	Média	Alta
Parâmetros para análise sóc-financeiros			
Exposição legal da atividade do hotel	Não há requisito	Requisito normativo ou pouco especificado na lei	Requisito bem especificado na lei
Facilidade de correção do fenômeno impactante	Tecnologia não disponível	Tecnologia disponível	Tecnologia usual
Custo da correção do impacto ambiental	Baixo	Médio	Alto
Desdobramento do impacto ambiental	Pouco prováveis/não conhecidos	Prováveis/conhecidos	Muito prováveis/evidentes
Percepção do público quanto à ocorrência do impacto ambiental	Remota (Pouco perceptível por pessoas leigas)	Latente (Há evidências que o público local pode vir a se manifestar)	Manifestada (O público local já manifestou sua preocupação sobre fatos semelhantes)
Efeitos dos impactos sobre a imagem do hotel	Associação fraca	Média	Forte
Parâmetros para análise de instalação			
Paisagem em torno do hotel	Bela paisagem	Paisagem sem importância	Paisagem prejudicada
Acesso ao hotel	Fácil e não impactante	Difícil e não impactante	Difícil e impactante
Funcionalidade das instalações do hotel	Funcional e compatível	Funcional e incompatível	Não funcional e incompatível
Harmonia do hotel com meio ambiente circundante	Harmonia com a natureza	Alguns aspectos harmoniosos	Sem harmonia
Parâmetros para análise de uso dos recursos naturais			
Adequação do uso do recurso natural	Adequado	Não totalmente adequado	Inadequado
Intensidade de uso do recurso natural	Pouco usado	Muito usado	Uso intenso
Frequência de uso do recurso natural	Esporádico	Diariamente	Durante todo o dia
Parâmetros para análise da conservação dos recursos naturais			
Alteração do ambiente natural próximo ao hotel	Não há alteração	Há pouca	Altera totalmente
Manutenção do local da empresa	Há manutenção	Pouca manutenção	Sem manutenção
Estrutura de proteção aos recursos naturais	Existentes	Insuficiente	Não existente

Quadro 4-Parâmetros para análise de impactos ambientais

Fonte: Adaptado de Cajazeira (1997) e Ferreira (1999).

A seguir será descrito com maiores detalhes cada um dos parâmetros demonstrados no quadro 4.

4.1.2.1 Parâmetros para análise técnica

Os parâmetros a serem utilizados para análise técnica, no modelo proposto, para analisar os impactos ambientais em hotéis de selva, estão descritos como o que segue:

- severidade do impacto ambiental: determina a intensidade de contaminação ou degradação do meio impactado com a ocorrência de tal evento;
- probabilidade de ocorrência do impacto ambiental: representa o grau de probabilidade de ocorrência do evento independentemente das condições de operação do sistema, ou ainda, se este evento é considerado pelos empregados como fato normal, inerente à atividade;
- persistência do impacto ambiental: quando da ocorrência do evento impactante, determina-se a sua persistência no meio ambiente através de análises laboratoriais (no caso de agentes químicos) ou monitoramentos específicos, nos casos de agentes causadores de erosão, desmatamento, entre outros. Avalia-se também a capacidade do meio ambiente absorver o elemento impactante ou fazer a auto-depuração ou auto-regeneração.

4.1.2.2 Parâmetros para análise sócio-financeira

No modelo proposto, também serão utilizados parâmetros para a análise sócio-financeira em relação aos impactos ambientais em hotéis de selva, os quais estão descritos como o que segue:

- exposição legal da atividade do hotel: determina o grau de comprometimento do evento com a legislação ambiental. Se há ou não requisitos específicos e bem determinados nas normas e legislação ambiental vigente;
- facilidade de correção do impacto ambiental: analisa a facilidade ou não de correção ou prevenção de ocorrência do impacto face à tecnologia existente. Se existe a tecnologia, quais as dificuldades em aplicá-la;
- custo da correção do impacto ambiental: determina o grau de recursos financeiros necessários para a aplicação na prevenção ou correção de danos ambientais;
- desdobramento do impacto ambiental: determina o grau de possibilidade do fenômeno exercer influência em outros setores ou se são desconhecidas suas conseqüências;

- percepção do público quanto à ocorrência do impacto ambiental: quantifica a reação do público, em geral quanto ao fenômeno que ocasionou o impacto ambiental e, como os efeitos no meio ambiente são percebidos por eles;
- efeitos sobre a imagem do hotel: determina o grau de possibilidade da imagem do hotel ser associada negativamente ao fato, e qual a intensidade desta ligação.

4.1.2.3 Parâmetros para a análise das instalações

O modelo proposto, também utilizará parâmetros para a análise das instalações em relação aos impactos ambientais em hotéis de selva, os quais estão descritos como o que segue:

- paisagem em torno do hotel: a paisagem deve fazer parte das instalações num processo integrado. A beleza da paisagem local é o resultado visual da inserção das instalações (ambiente construído) no ambiente natural. Este parâmetro determina o grau do impacto da construção sobre a paisagem natural;
- acesso ao hotel: determina não só o grau de acessibilidade às instalações (fácil ou difícil), mas também os efeitos da implantação dos meios de acesso sobre o meio ambiente. Analisa-se como foi construído o acesso (caminho, trilha, estrada), o uso de equipamentos e materiais por esta construção;
- funcionalidade das instalações do hotel: determina se as instalações funcionam de maneira integrada e de maneira compatível com o meio ambiente;
- harmonia do hotel com meio ambiente circundante: determina o grau de compatibilidade entre o ambiente construído e o ambiente natural. Se há uma junção harmoniosa entre as partes, e em que grau isto ocorre.

4.1.2.4 Parâmetros para a análise de uso dos recursos naturais

Em função das características dos serviços oferecidos em hotéis de selva, o modelo proposto, utilizará parâmetros para a análise de uso dos recursos naturais em relação aos impactos ambientais provocados pelo hotel, os quais estão descritos como o que segue:

- adequação ao uso dos recursos naturais: identifica se o uso dos recursos naturais é adequado naquela atividade, sem prejuízo para o meio ambiente e em que grau isto ocorre;
- intensidade de uso dos recursos naturais: determina a intensidade que o recurso natural está sendo utilizado, busca prevenir o limite da capacidade do meio ambiente;
- frequência de uso dos recursos naturais: determina a assiduidade com que o recurso é utilizado. O grau de repetição dos fatos. Também pode ser um fator limitante da capacidade do meio ambiente.

4.1.2.5 Parâmetros para a análise da conservação dos recursos naturais

Atividades ecoturísticas, exigem cuidados especiais quanto à conservação do meio ambiente, uma vez que esta é a razão da permanência do empreendimento no mercado. O modelo proposto utilizar-se-á de parâmetros que avaliem se o hotel preserva o meio ambiente, os quais serão descritos a seguir:

- alteração do ambiente natural próximo ao hotel: estabelece até que ponto houve alteração do meio ambiente em torno do empreendimento, em decorrência da atividade ecoturística;
- manutenção do local onde se insere o hotel: este critério busca a percepção de danos causados pelos clientes, quanto aos esforços para a manutenção ou preservação do local visando não causar danos ao meio ambiente;
- estrutura de proteção aos recursos naturais: analisa-se a existência de estrutura destinada a proteção ambiental. Se há estrutura formal de profissionais treinados voltados para o meio ambiente (educação ambiental, produção de alevinos para repovoamento, manutenção de animais silvestres, horto florestal, silvicultura), ou normas de proteção como, proibição da pesca.

Os parâmetros mencionados anteriormente, poderão ser utilizados como instrumentos de identificação de situações críticas, e um alerta para ações preventivas ou reparadoras do meio ambiente natural, visando a sustentabilidade do turismo, através de atividades ecoturísticas.

Após a definição dos parâmetros para identificação dos impactos ambientais, monta-se a planilha para a análise, primeiramente, dos maiores impactos negativos resultantes das

atividades ecoturísticas. O objetivo será identificar os impactos mais graves e urgentes, para os quais deverão ser elaboradas ações para melhoria da qualidade ambiental.

Objetivando facilitar a compreensão quanto aos dados da planilha utilizada para identificação de impactos ambientais, apresenta-se nos quadros 5 e 6, um exemplo de planilhas montadas com dados do local/atividades e agentes impactantes de um hotel de selva.

Ressalta-se que para a montagem das planilhas para a identificação dos impactos ambientais, deverá ser cuidadosamente analisado cada atividade, agente impactante e parâmetros, com as respectivas escalas (grau), com o objetivo de identificar corretamente o impacto provocado, assim como o grau do impacto provocado ao meio ambiente, os quais devem servir de base a implementação de ações de melhorias da qualidade ambiental do hotel de selva.

Local/Atividade	Agente impactante	Impacto provocado	Parâmetros técnicos			Parâmetros Soc-finan.						Média total 1 (M1)+M2)			
			Severidade do impacto	Probabilidade de ocorrência do impacto	Persistência do impacto	Média 1 (M1)	Exposição Legal da atividade do hotel	Facilidade de Correção do impacto	Custo de correção do impacto	Desdobramentos	Percepção do público		Efeitos sobre a imagem	Média 2 (M2)	
Recepção	Resíduos sólidos (impressos, cartuchos de tinta)	Reciclado													
Governança/ limpeza int.em geral	Efluentes liq.: detergentes/sabões/cloro/água aquecida	Alterações físico-químicas da água													
Governança/ limpeza em geral	Resíduos sólidos	Reciclado													
Habitações/ uso normal	Banhos/ uso dos sanitários	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor													
Recepção / governança/ habitações	Eletricidade para computadores, limpeza, aquecimento, equipamentos em geral, iluminação	Solo, água, ar, fauna, flora													
Cozinha/ restaurante/ almoxarifado	Eletr. para cozimento, aquecimento, equipamentos e iluminação	Solo, água, flora, fauna													
Cozinha/ câmara fria	Vazamento de gases (CFC)	Polição atmosférica													
Cozinha	Resíduos sólidos orgânicos	Reaproveitamento para alimentação de suínos													
Cozinha	Efluentes líquidos: gorduras, sabões, detergentes, cloro	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor													
Cozinha/ cocção/ aquecimento	Gás liquefeito	Poliuição atmosférica – explosão													
Cozinha	Resíduos sólidos: latas, alumínio, vidros, papelão	Reciclado													
Almoxarifado	Resíduos sólidos embalagens de papel, papelão, madeira, plástico	Reciclado													
Manutenção/ limpeza	Eletricidade para equipamentos e iluminação	Solo, água, ar, flora e fauna													
Aparelho de Ar condicionado	Vazamento de gases (CFC)	Polição atmosférica													
Manutenção/ oficinas	Óleos, graxa, gasolina, solventes	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor													
Manutenção/ pintura	Tintas, vernizes, solventes	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor													
Piscina	Água e tratamento químico (sulfatos, cloro, carbonatos)	Contaminação do corpo receptor													
Caminhadas pela floresta	Resíduos não biodegradáveis pelas trilhas	Danos à flora e fauna													
Caminhadas pela floresta	Ruídos e presença humana	Danos à flora e fauna													
Área construída x ambiente natural	Impacto visual – degradação	Danos à flora e fauna													
Administração	Disquetes, cartuchos de tinta, impressos, energia elétrica	Reciclado													
Geral do Hotel-Água	Total de água consumida	Diminuição das reservas hídricas													
Geral do Hotel – Energia elétrica	Total de energia elétrica consumida	Degradação solo/flora/fauna/água/ar													
Geral do Hotel-Efluentes	Total de efluentes líquidos produzidos	Contaminação do corpo receptor													
Geral do Hotel-Resíduos	Total de resíduos sólidos produzidos	Reciclado													
	Total de pontos														

Quadro 5- Parâmetros para identificação de impactos ambientais – Planilha 1

Fonte: Adaptado de Cajazeira (1997) e Ferreira (1999).

Local/Atividade	Agente impactante	Impacto provocado	Parâmetros Instalações					Parâmetros para uso dos recursos naturais				Parâmetros para conservação dos recursos naturais				Média Total 2 (M1+M2+M3)
			Paisagem em torno do hotel	Acesso ao hotel	Funcionalidade das instalações do hotel	Harmonia com o meio ambiente	Média 1(M1)	Adequação	Intensidade	Frequência	Média 2(M2)	Alteração do ambiente natural	Manutenção do local onde se insere o hotel	Estrutura de proteção aos R. N.	Média 3(M3)	
Hospedagem e lazer	Unidades habitacionais, bares, restaurantes e piscinas	Desmatamento, degradação do solo, poluição da água														
Caminhadas pela floresta	Retiradas de plantas, incêndios, resíduos, atugentação de animais	Desmatamento, extinção de espécies locais, degradação ambiental														
Esportes náuticos	Embate de ondas, óleo, ruídos	Danos, fuga e morte de animais aquáticos, erosão														
Total de pontos																

Quadro 6- Parâmetros para identificação de impactos ambientais – Planilha 2
 Fonte: Adaptado de Cajazeira (1996) e Ferreira, 1999.

Após o preenchimento das planilhas utilizadas como instrumentos, para se identificar as atividades do hotel de selva que impactam o meio ambiente, preenche-se o quadro-resumo com a pontuação da média alcançada pela análise, cujos valores de grau/escala, foram definidos previamente, quando da definição dos parâmetros (item 4.1.3).

O objetivo do quadro-resumo, é uma melhor visualização dos impactos ambientais provocados em relação a cada local/atividade desenvolvida pelo hotel de selva e respectiva pontuação em relação aos parâmetros utilizados para a análise.







Para facilitar a compreensão, apresenta-se no quadro 7, um exemplo de quadro-resumo para identificação dos maiores impactos ambientais.

Local/Atividades	Nome do hotel	
	Impacto provocado	Resultado (pontuação)
Recepção		
Governança/ limpeza interna em geral		
Governança/ limpeza em geral		
Habitações / uso normal		
Recepção / governança/ habitações		
Cozinha/ restaurante/ almoxarifado		
Cozinha/ câmara fria		
Cozinha/resíduos orgânicos		
Cozinha/efluentes		
Cozinha/ cocção/ aquecimento		
Cozinha/resíduos sólidos		
Almoxarifado/resíduos sólidos		
Manutenção/ limpeza		
Aparelho de Ar condicionado		
Manutenção/ oficinas		
Manutenção/ pintura		
Piscina		
Caminhadas pela florestas (resíduos não biodegradáveis)		
Caminhadas pela florestas (ruídos e presença humana)		
Área construída x ambiente natural		
Administração / Resíduos		
Total de Água Consumida		
Total de energia elétrica consumida		
Total de fluentes		
Total de resíduos sólidos		
Hospedagem e lazer		
Caminhadas (retirada de plantas)		
Esportes náuticos		
Total de Pontos		



Quadro 7 – Pontuação do hotel em relação aos impactos ambientais

Os resultados do quadro-resumo de pontuação do hotel quanto aos impactos ambientais, refletem os impactos ambientais provocados pelas atividades ecoturísticas propiciadas pelos hotéis de selva, os quais devem ser priorizados para decisão e determinação das ações de melhorias da qualidade ambiental. A priorização dos impactos para ações de melhoria, será visto na etapa 3 do modelo proposto.


A análise dos impactos ambientais em relação aos parâmetros utilizados no modelo, poderá ser feita, tomando-se como base a pontuação constante no quadro 8, o qual foi montado, como base nos parâmetros e escalas/graus, constantes no quadro 4, e respectivas médias apresentadas nos quadros 5 e 6.

Parâmetros	Pontuação (somada das médias)	Resultado	Cor
Técnicos e sócio-financeiros	Até 3,3 pontos	Bom	
	Entre 3,4 - 4,6 pontos	Ruim	
	A partir de 4,7 pontos	Péssimo	
Instalação, Uso e Conservação de recursos naturais	Até 5,0 pontos	Bom	
	Entre 5,1 – 7,0 pontos	Ruim	
	A partir de 7,1 pontos	Péssimo	


Quadro 8- Pontuação para análise do impacto ambiental em relação aos parâmetros

- Os dois impactos ambientais identificados a partir do quadro 8, estão assim definidos:
- Parâmetros técnicos e sócios-financeiros
 - média até 3,3, representada pela cor , apresenta uma situação boa em relação aos impactos ambientais provocados pelas atividades desenvolvidas pelo hotel de selva, sendo necessário no entanto, reavaliá-los continuamente, visando a melhoria do resultado obtido;
 - média até 3,4 – 4,6, representada pela cor , apresenta uma situação ruim em relação aos impactos provocados por atividades realizadas no hotel, sinaliza que o proprietário deverá fazer um maior esforço para minimizar os impactos negativos provocados ao meio ambiente


por seu empreendimento, necessitando rever, portanto, sua política ambiental e adequá-la às necessidades de preservação do meio natural onde está inserido;


- média a partir de 4,7, representada pela cor , apresenta um péssimo desempenho ambiental em relação aos impactos ambientais provocados pelas atividades do hotel, o que poderá sinalizar ao proprietário, a necessidade de um gerenciamento que envolva a preservação do meio, podendo minimizar os impactos de suas atividades “ecoturísticas”, por ele oferecidas, e até mesmo a manutenção do seu empreendimento no mercado.

- Parâmetros de instalação, uso e conservação dos recursos naturais

- média até 5,0 representada pela cor , apresenta uma situação boa em relação aos impactos ambientais provocados, o que significa, por exemplo, que apesar da degradação provocados quando da construção do empreendimento ou uso dos recursos naturais, este apresenta boa funcionalidade, harmonia com o meio ambiente natural, os meios de acesso não são tão impactantes, ou mesmo pela paisagem do entorno do hotel não ter sido muito prejudicada com a instalação do empreendimento.

Esta posição do hotel significa que será necessário melhorar continuamente a qualidade de seus serviços;

- média até 5,1 – 7,0 representada pela cor , apresenta uma situação ruim em relação aos impactos provocados pelo hotel, o que coloca um alerta para que o proprietário adote medidas/ações de gestão ambiental que o ajude a adequar suas atividades às exigências de preservação do ambiente;

- média a partir de 7,1 representada pela cor , apresenta um péssimo desempenho ambiental em relação aos impactos provocados, tanto pela construção, como pelo uso dos recursos naturais, o que demonstra não haver manutenção adequada à preservação ambiental. Esse resultado sinaliza ao proprietário, que providências urgentes precisam ser tomadas visando minimizar os impactos provocados e, até mesmo, minimizar sua vulnerabilidade frente ao mercado.

Observando-se o quadro 8, quanto maior a média de pontos que o hotel obtiver, pior está o seu desempenho ambiental, em relação aos impactos provocados por suas atividades, considerando-se a escala de valores atribuídos anteriormente, o que significa um distanciamento da situação ideal em relação ao tratamento do impacto

O desempenho do hotel em relação aos parâmetros definidos para identificação dos impactos, representa mais um dos elementos para a análise das ações de melhoria ambiental a serem implementadas por hotéis de selva, através de um sistema próprio de gestão ambiental.

Identificados o perfil ambiental e os impactos ambientais provocados pelas atividades do hotel, objetivando melhor visualização da situação do hotel em relações aos requisitos ambientais, torna-se conveniente a elaboração do fluxo ambiental, conforme exemplificado na figura 6, para melhor visualização da origem do impacto.

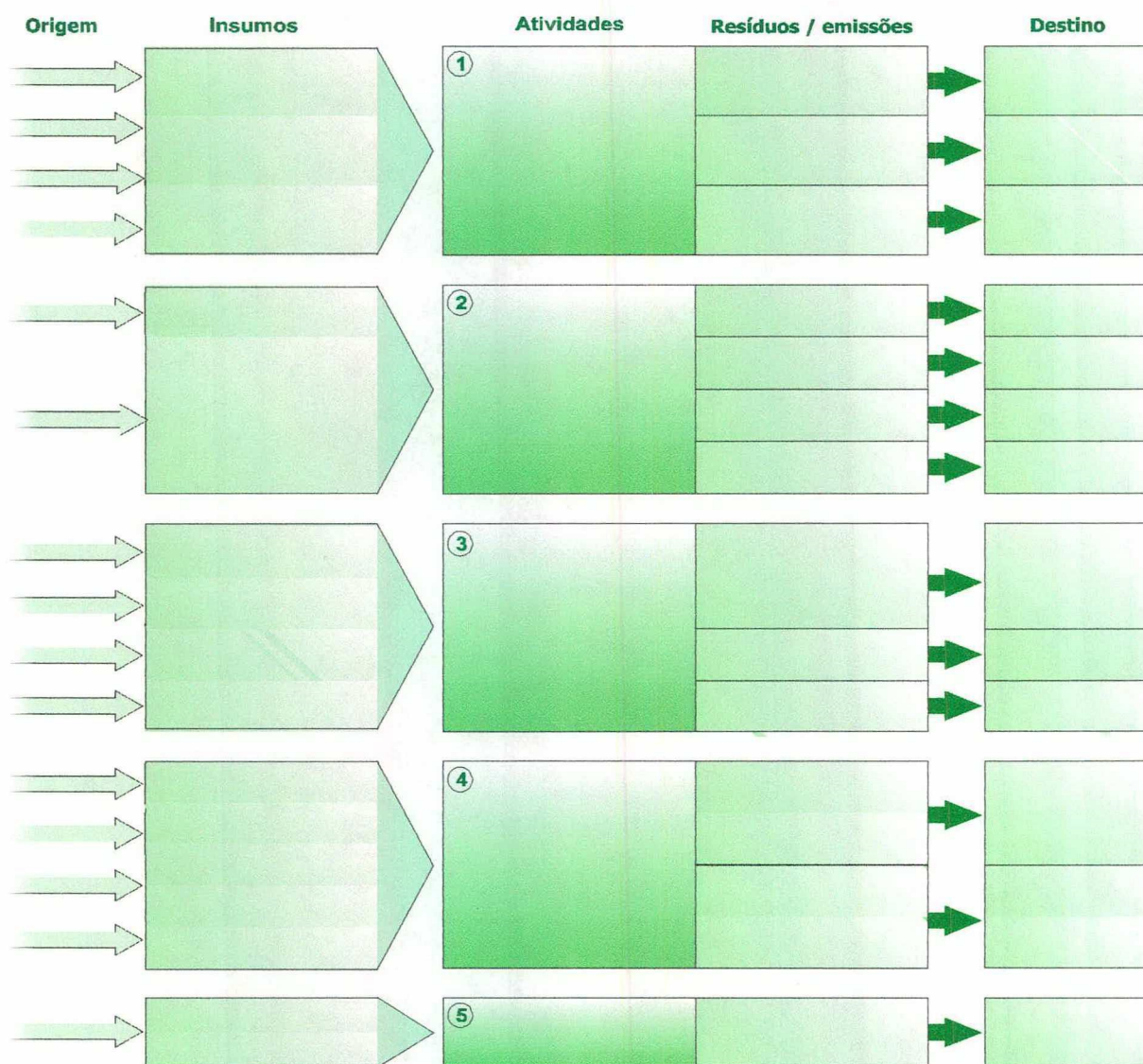


Figura 6 – Fluxo ambiental de um hotel de selva

Fonte: Adaptado de Badue et al, 1996.

Com a elaboração do fluxo ambiental do hotel, pode-se observar o que deu origem aos resíduos e emissões que provocam impactos negativos ao meio ambiente natural, a partir do qual o proprietário poderá rever aspectos da política ambiental do hotel, na busca da preservação de seu empreendimento.

4.1.3 Etapa 3 – Priorizar os impactos para ações de melhoria da qualidade ambiental

A etapa 3, consiste na priorização de impactos ambientais apresentada no modelo proposto, tomando-se como base uma das técnicas de análise global, que são, segundo Csilag (1995), “aquelas que permitem abordar situações como um todo, hierarquizando os problemas e decidindo por qual começar”.

Muitas das atividades ecoturísticas, ao invés de ajudar a preservar o meio ambiente, têm, em muitas situações, apresentado resultados inversos, ou seja, impactos negativos ao ambiente natural, os quais devem ser identificados e priorizados pelos proprietários, com o objetivo de minimizá-los, de forma a propiciar aos empreendimentos hoteleiros de selva, um melhor desempenho ambiental.

Para a priorização de impactos ambientais, no modelo proposto, utiliza-se a técnica de análise global, D.L.I (Dificuldade, Lucratividade e Impedimento), adaptado de Csillag (1995), o qual a define, como sendo uma técnica que consiste em hierarquizar as propostas por meio do produto dos três parâmetros anteriormente mencionados, utilizando-se uma escala de pontuação, cujos valores atribuídos são 1, 3, 6, 8 e 10, de acordo com o grau do impacto ambiental provocado pelo hotel.

O quadro 9, apresenta uma proposta de priorização de impactos ambientais utilizada no estudo, cujo o objetivo, além da identificação dos impactos mais graves, é a adoção de medidas corretivas, consideradas mais urgentes para a melhoria da qualidade ambiental dos serviços ecoturísticos.

Parâmetros	Valores atribuídos				
	10	8	6	3	1
Dificuldade em realizar ações de melhorias (D)	Extremamente fácil	Muito Fácil	Razoavelmente difícil	Muito Difícil	Extremamente difícil
Impacto sobre a lucratividade (L)	Muito elevada	Elevada	Razoável	Pequena	Muito pequeno
Impacto sobre a imagem do hotel (I)	Não há impacto	Pequeno	Razoável	Elevado	Muito elevado

Quadro 9- Parâmetros e valores para priorização de impactos ambientais do hotel
Fonte: Adaptado de Csilag, 1995.

Para facilitar a montagem da tabela para priorização de impactos ambientais de forma resumida, apresenta-se no quadro 10, um exemplo para hotéis de selva, considerando-se três parâmetros que poderão auxiliar na seleção dos itens considerados mais adequados para a análise.

Impacto ambiental	Parâmetros				
	Dificuldade em realizar ações de melhorias (D)	Impacto sobre a lucratividade (L)	Impacto sobre a imagem do hotel (I)	Total	Prioridade
	Valores: 10, 8, 6, 3 ou 1	Valores: 10, 8, 6, 3 ou 1	Valores: 10, 8, 6, 3 ou 1	((D)x(L)x(I))	

Quadro 10 – Priorização de impactos ambientais em hotéis de selva

Uma vez identificado e priorizado os maiores impactos ambientais, o passo seguinte será a aplicação de ações de melhoria da qualidade ambiental, a qual será vista na etapa 4 do modelo proposto.

4.1.4 Etapa 4 - Aplicar ações de melhorias da qualidade ambiental

A etapa 4 do modelo proposto, consiste na aplicação de ações de melhoria da qualidade ambiental, com o objetivo de minimizarem ou até mesmo eliminarem impactos negativos causados por atividades ecoturísticas mal administradas.

A adoção de ações de melhoria da qualidade ambiental poderá contribuir para tornar os serviços ecoturísticos em hotéis de selva, atividades ambientalmente corretas, o que poderá contribuir também, para o desenvolvimento sustentado da comunidade no qual o hotel está inserido.

As ações de melhorias da qualidade ambiental para hotéis de selva, deverão ser subdivididos em projetos específicos para os impactos considerados, pelo hotel, como mais graves e mais urgentes, os quais poderão ser identificados, considerando-se o modelo apresentado, somente após a aplicação dos critérios para a priorização, conforme visto na etapa 3 do modelo proposto.

As ações de melhoria poderão ser as mais diversas, desde que se mostrem ambientalmente corretas, e adequadas ao empreendimento, atendendo, portanto, aos requisitos ambientais pautados na ISO 14001 e aos preceitos do ecoturismo.

Cada impacto ambiental provocado por atividades ecoturísticas em hotéis de selva deverá ter projetos específicos de melhorias e, necessariamente serem adequados à realidade do local onde este está inserido, tornando-se difícil indicar no modelo proposto uma ação mais adequada.

No entanto, pode-se relacionar alguns dos impactos ambientais provocados em hotéis de selva, e respectivas ações para melhoria da qualidade ambiental, exemplificados através do quadro 11.

Impacto ambiental	Ação de melhoria (projeto específico)
Danos à fauna e flora, causado por resíduos não biodegradáveis deixados nas trilhas, destinadas a caminhadas pela floresta	-Projeto de educação ambiental voltada para o turista e para o guia turístico. Devem envolver também o proprietário e todos os empregados do hotel, enfatizando a necessidade de preservação ambiental para a manutenção do negócio. Poderá ser enfatizado também, a viabilização da coleta seletiva, os quais deverão ser avaliados mensalmente pela gerência do hotel.
Poluição do solo e água, causada por resíduos sólidos, como latas, vidros e papelão, saídos das áreas de hospedagem e alimentação	- Projeto que envolva o gerenciamento adequado dos resíduos sólidos e líquidos, os quais deverão ser avaliados mensalmente pela gerência.
Danos à fauna e flora, causados pelo projeto de instalação, ocasionando impacto visual na paisagem	-Projeto que envolva a adequação das instalações às atividades ecoturísticas.

Quadro 11 – Ações para a melhoria da qualidade ambiental

A implementação de qualquer ação da melhoria da qualidade ambiental, envolve primeiramente a conscientização ambiental por parte do proprietário, do qual é a decisão final de fazê-la, necessitando para a concretização das ações, o envolvimento de todos os empregados e posteriormente da comunidade do entorno, assim como dos próprios turistas.

A esse respeito Boo (1990), afirma que “o turismo natural contribui com o desenvolvimento, somente quando os residentes locais e os turistas são envolvidos no processo de planejamento, sendo necessário um esforço conjunto, a fim de incorporá-los à indústria turística”.

Com isso, todos os programas de ações que visem a melhoria da qualidade ambiental, deverão refletir a realidade da política ambiental dos hotéis, atendendo as peculiaridades da localidade onde estão inseridos.

4.1.5 Etapa 5 - Monitorar ações corretivas e preventivas da qualidade ambiental: registrar

A adoção de um Sistema de Gestão Ambiental representa, para a maioria das organizações, uma mudança cultural. Usualmente, tais mudanças provocam conflitos. Se não

houver uma firme e clara disposição da alta gerência e/ou do proprietário em apoiar as mudanças, as resistências à implementação podem se tornar insuportáveis, Maimon (1999), e até mesmo comprometer o desempenho geral da organização.

Em hotéis de selva, a resistência à mudanças, não é diferente, uma vez que a competitividade econômica atual, exige uma nova postura ambiental, para a qual o hotel necessitará fazer determinados investimentos em gestão ambiental.

A resistência às mudanças, pode chegar muitas vezes, a provocar conflitos até mesmo com a comunidade onde estão inseridos, por não atenderem determinados requisitos ambientais necessários aos serviços ecoturísticos ofertados.

Pelas peculiaridades desses empreendimentos, torna-se necessário que os conflitos sejam vencidos, uma vez que os princípios de preservação do meio ambiente, tornam-se cada vez mais presentes no dia a dia das pessoas, influenciando a formação de nova imagem do hotel perante ao público.

Com isso, o processo de implementação do sistema ambiental em hotéis de selva torna-se essencial ao bom desempenho ambiental, porém este, só poderá sobreviver, se o proprietário estiver e se mostrar absolutamente convencido e engajado no processo de gestão e no monitoramento das ações de melhorias necessárias ao sistema.

Para que ocorram melhorias na qualidade ambiental, os impactos ambientais negativos devem ser identificados e corrigidos na origem e não ao final do processo. Após a ocorrência do dano ou da degradação ambiental, o esforço de recuperação ou reparo, poderá ser oneroso e, muitas vezes, irreversível, tornando-se necessário o monitoramento permanente do sistema.

A etapa 5 do modelo proposto, consiste no monitoramento sistemático de ações corretivas e preventivas da qualidade ambiental, o qual torna-se fundamental para que o sistema implementado pelo hotel, possa obter melhoria contínua em seu desempenho ambiental.

A verificação de conformidade ou monitoramento, deve levar em conta, o atendimento aos requisitos legais e aos critérios internos de desempenho, os quais devem ser definidos previamente pelo hotel.

Os indicadores devem ser relevantes às atividades do hotel, e objetiva verificar se a qualidade ambiental do hotel está adequada à política de meio ambiente.

Nessa perspectiva, a sensibilização e o treinamento de todos os empregados, devem estar incluídos na política ambiental do hotel, para as quais deve-se adotar uma linguagem simples e esclarecedora, que informe a todos, a decisão e a necessidade do hotel em implementar o Sistema de Gestão Ambiental, criando uma expectativa favorável às mudanças e busquem sugestões e colaboração para o alcance dos objetivos propostos.

As ações aplicadas para o alcance de melhorias da qualidade ambiental, devem ser periodicamente monitoradas, devendo ser priorizadas as ações preventivas, através das quais pode-se diminuir o número de ações corretivas, já que as ações preventivas, conforme definido por Cajazeira (1997), tratam de problemas antecipados no presente como possível de vir a acontecer, e proporciona aprendizado e melhoria virtual para o futuro”.

Nesse contexto, o modelo proposto, visa que o monitoramento das ações de melhorias, sejam contínuos e discutidos entre os empregados, cujos instrumentos, critérios indicadores e parâmetros, sejam claramente definidos, de acordo as necessidades específicas de cada empreendimento, de forma a alcançar os objetivos e metas da política ambiental do hotel.

4.1.6 Etapa 6 - Avaliar / revisar o projeto

A etapa 6 do modelo proposto, consiste na avaliação / revisão do projeto de gestão ambiental em hotéis de selva.

No sentido de avaliar o seu desempenho ambiental, o hotel deve comprometer-se a realizar avaliações/revisões periódicas dos procedimentos internos adotados em suas ações de melhoria, visando garantir a conformidade com os requisitos ambientais definidos pela ISO 14001.

Os procedimentos adotados para avaliação das ações de melhorias, devem ser previamente definidos pela gerência, após discussão com os empregados. Os procedimentos devem ser pertinentes com os objetivos e metas da política ambiental, específica para cada empreendimento.

As avaliações / revisões periódicas do projeto de gestão ambiental para hotéis de selva, por suas peculiaridades, devem necessariamente levar em consideração, a relação com a

comunidade e com turistas, uma vez que a melhoria ambiental, neste caso específico, depende do comprometimento destes com a preservação ambiental.

Considerando-se o modelo proposto, sugere-se que a avaliação das ações de melhorias da qualidade ambiental, comece pela etapa 1, na qual identifica-se o atual perfil ambiental do hotel em relação aos requisitos da ISO 14001. Após a identificação do perfil ambiental atual, deve-se analisar os atuais impactos ambientais (etapa 2).

Após as devidas identificações do perfil e dos impactos atuais, deve-se fazer uma análise comparativa com o perfil e impactos identificados anteriores, como o objetivo de identificar se houve ou não melhoria na qualidade ambiental, ou seja, se as ações adotadas, alcançaram os objetivos propostos.

As considerações feitas e os resultados da avaliação / revisão do projeto, devem ser documentadas, pois poderão constituir-se em importantes subsídios para a elaboração de estratégias de melhorias dos sistema de gestão ambiental do hotel de selva.

4.2 Considerações

Um sistema de gestão ambiental em hotéis de selva, só poderá passar do papel para prática real, se houver o comprometimento de cada empregado, dentro de suas atividades de rotina, sendo que esse comprometimento perde a força se não for sempre retroalimentado pelo comprometimento do proprietário com a questão ambiental.

O proprietário do hotel tem papel fundamental na motivação dos empregados e na transmissão dos valores agregados ao desempenho ambiental esperado, de acordo com os objetivos e metas ambientais estabelecidas.

Todos precisam ter bem claro suas atribuições dentro do processo de cumprimento dos objetivos e metas ambientais, devendo o proprietário do hotel encorajar e propiciar a ação de multiplicadores, visto que são os empregados que transmitem a outros os conhecimentos já obtidos.

O fato dos hotéis de selva localizarem-se em áreas onde boa parte dos empregados pertencem a mesma família, o hotel precisa encontrar formas de envolver-se com a comunidade para a conscientização ambiental. O envolvimento da família dos empregados,

situando o meio ambiente como condição de qualidade de vida, poderá produzir bons resultados.

O modelo proposto apesar de prever de forma indireta o envolvimento da comunidade, não apresenta mecanismos de ação que a envolva, de forma mais direta, nos programas relacionados às ações de melhoria da qualidade ambiental, necessitando portanto cada empreendimento encontrar a melhor forma de envolvê-la no processo de gestão ambiental, principalmente por esta, na maioria dos casos, viver economicamente em função do hotel e este depender da mão de obra disponível.

O monitoramento das ações corretivas e preventivas e a avaliação do projeto de gestão ambiental previsto neste estudo, necessitam de melhor suporte no que se refere a parâmetros para acompanhamento e medição dos resultados, os quais só poderão ser melhor definidos a partir de um acompanhamento *in loco* da aplicação.

O acompanhamento da aplicação de estudo dessa natureza, de um modo geral, são dificultados por proprietários de empreendimentos ecoturísticos, visto que tende a apontar resultados negativos quanto ao perfil incompatível com requisitos da ISO 14001, além de apontar diversos impactos negativos provocados ao meio ambiente, decorrentes da exploração de atividades relacionadas ao meio ambiente.

No entanto as propostas de identificação do perfil e dos impactos ambientais assim como a priorização das ações de melhoria, poderão servir de instrumentos a serem utilizados por qualquer empreendimento ecoturístico ou até mesmo por outros empreendimentos hoteleiros, visto que poderão ajudar seus proprietários a identificarem seus maiores problemas em relação ao meio ambiente e optar pela decisão de melhoria da qualidade ambiental, cumprindo dessa forma sua responsabilidade para com a sociedade.

CAPÍTULO 5 – APLICAÇÃO DO MODELO

As atividades turísticas no Estado do Amazonas, atualmente estão voltadas ao ecoturismo, o qual propicia um potencial de exploração econômica, que poderá crescer entre 12 e 20% ao ano, nos próximos dez anos, podendo estabilizar-se em taxas anuais de 9 a 15% nesta primeira década deste século, desde que sigam aos preceitos ambientais pertinentes à natureza do negócio, SEBRAE-AM (Perfil Empresarial, 2000).

Contudo, apesar das boas estimativas anteriormente apresentadas quanto as potencialidades econômicas do ecoturismo, ainda há muito o que se fazer para que essa atividade, possa de fato, tornar-se em uma potencialidade viabilizadora do desenvolvimento sustentado, para as localidades onde os empreendimentos hoteleiros ecoturísticos estão inseridos.

Os empreendimentos hoteleiros que ofertam serviços de ecoturismo no Amazonas, são os hotéis de selva; os quais na maioria dos casos, não adotam qualquer sistema de gerenciamento ambiental, deixando muito a desejar no que diz respeito às práticas do ecoturismo, comprometendo a sustentabilidade econômica do negócio no Estado, (Secretaria de Cultura e Turismo-SEC, 2000).

Nesse sentido, Cavalcante (2001), detectou em seu estudo, “que dos 14 empreendimentos hoteleiros de selva localizados no Amazonas, somente dois mantiveram suas portas abertas desde suas inaugurações, os quais apresentaram características empreendedoras, haja vista o ingresso em um setor novo, onde os dirigentes desse tipo de hotel, ainda não têm experiência suficiente para a exploração do ecoturismo”.

Diante do exposto, o aumento da exploração do ecoturismo por hotéis de selva no Amazonas, precisa ser orientado para a prática da preservação ambiental, tornando-se fundamental que esses empreendimentos ecoturísticos, para manterem-se nesse mercado, procurem adotar ações de melhoria da qualidade ambiental, de forma a minimizarem impactos negativos ao meio ambiente, causado pela exploração, muitas vezes, irracional dos recursos naturais, aspecto considerado no presente trabalho.

Diante da perspectiva apresentada anteriormente, o modelo proposto no trabalho foi aplicado em dois hotéis de selva localizados no Estado do Amazonas. Os tópicos que se seguem, descrevem com maiores detalhes, a aplicação do modelo.

Para a aplicação do modelo, foi utilizado o critério de uma amostra intencional, onde selecionou-se os dois hotéis, aqui definidos como Hotel A e Hotel B, por terem sido os pioneiros no segmento ecoturísticos no Amazonas, e por não terem interrompido suas atividades desde suas inaugurações.

A opção pelos dois hotéis mencionados anteriormente, é decorrente também de suas características arquitetônicas, principalmente quanto ao tamanho. Sendo um de grande porte e um de pequeno porte, o qual, pelo tamanho da área construída, se aproxima mais de uma empreendimento ecoturístico, conforme especificado no item 3.1.

O processo de coletas de dados foi realizado através de visitas *in loco*, por meio de observação e entrevistas com os principais responsáveis pelo gerenciamento do hotel, por não possuírem pessoas responsáveis especificamente na área ambiental.

O item 5.1, descreve o perfil ambiental (etapa 1 do modelo) dos dois hotéis de selva estudados.

5.1 Identificação do perfil ambiental dos Hotéis A e B

Ao aplicar-se o questionário de auto-avaliação, aos Hotéis A e B, de acordo com os critérios descritos no item 4.1.2, obteve-se a pontuação em relação a cada item analisado. Para facilitar a análise, os resultados dos questionários serão apresentados agrupados no quadro 12, o qual apresenta o perfil ambiental de cada hotel.

Os questionários aplicados aos Hotéis A e B, para a identificação do perfil ambiental de hotéis de selva, em relação aos requisitos da ISO 14001, estão nos Anexos A e C.

Requisitos	Pontuação	
	Hotel A	Hotel B
1. Política Ambiental do hotel	2	4
2. Aspectos Ambientais	3	4
3. Requisitos Legais	3	4
4. Objetivos e Metas	4	5
5. Gestão da Qualidade de AR	5	5
6. Gestão da Qualidade da Água	5	5
7. Gestão do consumo de água	5	5
8. Gestão dos Resíduos	1	5
9. Gestão de produtos perigosos	4	5
10. Gestão do Consumo de Água e Energia	4	5
11. Alocação de Recursos	2	4
12. Atribuições e Responsabilidades	2	4
13. Conscientização e Treinamento	3	4
14. Comunicação Interna	2	5
15. Comunicação Externa	3	5
16. Documentação	2	5
17. Controle Operacional	3	5
18. Ações de Emergência	2	5
19. Medições	2	5
20. Auditorias Ambientais	3	5
21. Melhoria Contínua	3	4
Total de pontos	63	98

Quadro 12 – Pontuação dos Hotéis A e B quanto ao perfil ambiental (cont.)

Fonte: Anexos A e C



O quadro 12, mostra que o Hotel B, ao obter uma pontuação bem maior que a pontuação do Hotel A, respectivamente 98 e 63 pontos, apresenta pior desempenho ambiental, devido principalmente à ausência dos diversos requisitos ambientais como: gestão do ar, da água, dos resíduos, da inexistência de comunicação interna e externa, e da inexistência de treinamento para ação frente a situações de emergência.

Os resultados quanto ao tipo de perfil ambiental dos hotéis, estão representados no quadro 13, o qual leva em consideração a pontuação para a identificação do perfil ambiental de hotéis de selva, especificada no quadro 3.

Hotel	Pontuação	Perfil ambiental
A	63 pontos	
B	98 pontos	

Quadro 13- Pontuação do perfil ambiental dos hotéis A e B

Fonte: Quadro 12- Pontuação dos Hotéis A e B quanto ao perfil ambiental

Legenda: Ruim  Péssimo 

Tanto o Hotel A, como o Hotel B, apresentam perfil ambiental muito aquém dos requisitos da ISO 14001, já mencionados neste estudo.

O resultado do Hotel A, apresenta um perfil ambiental ruim, em relação aos requisitos da ISO 14001, o que sinaliza que este, reveja sua política ambiental e procure adequá-la às novas exigências ambientais.

O resultado de B, identifica um péssimo perfil ambiental, em relação aos requisitos da ISO 14001. Este resultado sinaliza o proprietário do hotel, reveja toda a sua política empresarial, e inclua nela, requisitos ambientais, caso contrário poderá ter seu empreendimento comprometido, frente às mudanças de postura da sociedade, quanto as necessidades de preservação do meio ambiente.

Observando-se os perfis ambientais dos Hotéis A e B, percebe-se que ambos, necessitam de suporte quanto a gestão ambiental em seus empreendimentos, os quais podem, inicialmente utilizarem-se do modelo de gestão ambiental para hotéis de selva, proposto neste estudo, desde que cumprido todas as etapas sugeridas.

O próximo tópico, descreve a aplicação da etapa 2 do modelo proposto.

5.2 Identificação dos impactos ambientais dos Hotéis A e B

Para a identificação dos impactos ambientais provocados pelos dois hotéis em estudo, levaram em consideração os parâmetros para análise técnica, sócio-financeira, de instalação e de uso e conservação de recursos naturais, descritos na etapa 2 do modelo proposto, respectivamente nos itens: (4.1.3.1), (4.1.3.2), (4.1.3.3), (4.1.3.4) e (4.1.3.5).

Ao montar as planilhas para identificação dos impactos ambientais nos Hotéis A e B, de acordo com os critérios descritos nos itens anteriormente mencionados, obteve-se a pontuação em relação a cada item analisado. Para facilitar a análise, os resultados dos questionários serão apresentados agrupados no quadro 14, o qual apresenta o valor médio de cada impacto provocado pelos dois hotéis em estudo.

As planilhas aplicadas aos Hotéis A e B, para a identificação dos impactos ambientais provocados por hotéis de selva, em relação às atividades e agentes impactantes, estão nos Anexos B e D.

O quadro 14, apresenta de forma resumida, a média de pontuação dos Hotéis A e B, dos impactos ambientais provocados em relação às atividades ecoturísticas realizadas, considerando-se os parâmetros anteriormente apresentados no quadro 4.

Local/Atividades	Hotel A		Hotel B	
	Impacto	Resultado (média total)	Impacto	Resultado (média total)
Recepção	Reciclado	3,7	Doado para a comunidade reciclar-Aterro	3,8
Governança/ limpeza interna em geral	Alterações físico-químicas da água	3,0	Alterações físico-químicas da água	4,2
Governança/ limpeza em geral	Reciclado	3,7	Poluição do solo e água: Alterações físico-química	4,5
Governança/ limpeza em geral				
Habitações / uso normal	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	3,2	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	4,5
Recepção / governança/ habitações	Solo, água, ar, fauna, flora	3,8	Solo, água, ar, fauna, flora	4,3
Cozinha/ restaurante/ almoxarifado	Solo, água, flora, fauna	3,8	Solo, água, flora, fauna	4,0
Cozinha/ câmara fria	Poluição atmosférica	3,2	Poluição atmosférica	3,1
Cozinha/resíduos orgânicos	Reaproveitamento para alimentação de suínos	3,7	Reaproveitamento para alimentação de suínos	3,0
Cozinha/efluentes	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	3,0	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	3,9
Cozinha/ cocção/ aquecimento	Poluição atmosférica – explosão	3,2	Poluição atmosférica – explosão	2,8
Cozinha/resíduos sólidos	Reciclado	3,7	Doado para a comunidade reciclar – Aterro	3,8
Almoxarifado/resíduos sólidos	Reciclado	3,7	Doado para a comunidade reciclar - Aterro	3,8
Manutenção/ limpeza	Solo, água, ar, flora e fauna	3,8	Solo, água, ar, flora e fauna	3,9
Aparelho de Ar condicionado	Poluição atmosférica	3,2	-	-
Manutenção/ oficinas	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	3,0	-	-
Manutenção/ pintura	Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor	3,0	Solo, água, ar, flora e fauna	4,2
Piscina	Contaminação do corpo receptor	3,0	-	-
Caminhadas pela florestas (resíduos não biodegradáveis)	Danos à flora e fauna	5,8	Danos à flora e fauna	5,8
Caminhadas pela florestas (ruídos e presença humana)	Danos à flora e fauna	5,8	Danos à flora e fauna	5,8

Quadro 14 – Pontuação dos Hotéis A e B quanto aos impactos ambientais
Cont.

Área construída x ambiente natural	Danos à flora e fauna	5,8	Danos à flora e fauna	4,0
Administração / Resíduos	Reciclado	3,5	Doado para a comunidade reciclar	3,7
Total de Água Consumida	Diminuição das reservas hídricas	5,5	Diminuição das reservas hídricas	4,4
Total de energia elétrica consumida	Degradação solo/flora/fauna/água/ar	5,3	Degradação solo/flora/fauna/água/ar	4,4
Total de efluentes	Contaminação do corpo receptor	5,3	Contaminação dos recursos hídricos	4,4
Total de resíduos sólidos	Reciclado	3,9	Doado para a comunidade reciclar	4,4
Hospedagem e lazer	Desmatamento, degradação do solo, poluição da água	6,0	Desmatamento, movimentação de solo, poluição de água	5,7
Caminhadas (retirada de plantas)	Desmatamento, extinção de espécies locais, degradação ambiental	6,6	Desmatamento, extinção de espécies locais, degradação ambiental	7,0
Esportes náuticos	Danos, fuga e morte de animais aquáticos, erosão	6,3	-	-
Total de Pontos		117,5		103,4
Média		4,2		4,7

Quadro 14 – Pontuação dos Hotéis A e B quanto aos impactos ambientais (cont.)

Fonte: Anexos B e D

Legenda: Bom  Ruim  Péssimo 

Para facilitar a compreensão quanto aos impactos ambientais provocados pelos dois hotéis estudados, estes serão vistos separadamente, a partir do próximo tópico.

5.2.1- Maiores impactos ambientais provocados pelo Hotel A

Os maiores impactos ambientais provocados pelas atividades ecoturísticas do Hotel A, poderão ser melhor visualizados no quadro 15.

Em relação aos parâmetros técnico e sócio-financeiros		
Local/atividade	Impacto provocado	Resultado Média total
Área construída e ambiente natural	Danos à flora e fauna	5,8
Caminhadas pela floresta(Resíduos)	Danos à flora e fauna	5,8
Caminhadas pela floresta (Ruídos)	Danos à flora e fauna	5,8
Parâmetros de instalação, de uso e conservação de recursos naturais		
Hospedagem e lazer	Desmatamento, degradação do solo, poluição da água	6,0
Caminhadas (retirada de plantas)	Desmatamento, extinção de espécies locais, depredação ambiental	6,6
Esportes náuticos	Danos, fuga e morte de animais aquáticos	6,3

Quadro 15 – Maiores impactos ambientais do Hotel A (cont.)

Fonte: Quadro 14 - Pontuação dos Hotéis A e B quanto aos impactos ambientais

Ruim  Péssimo 

As atividades que apresentaram os maiores impactos no Hotel A, estão diretamente relacionadas ao tamanho do hotel o que recebe um número elevado de hóspedes, o que poderá provocar impactos negativos para o mesmo, como por exemplo, impacto na paisagem do entorno, e que no futuro, poderá reduzir a vantagem competitiva do negócio, uma vez que o serviço oferecido é o ecoturismo.

O Hotel A, apresenta um péssimo desempenho dos impactos provocados em relação aos parâmetros técnicos e sócio-financeiros, o que sinaliza ao proprietário, que será necessário implantar ações de melhoria que minimizem os impactos negativos causados à fauna e à flora, em função do desmatamento, quando da construção, e das caminhadas na floresta, em função dos resíduos não biodegradáveis deixados nas trilhas e dos ruídos, que afugentam os animais de seus ninhos.

O Hotel A, apresenta um desempenho ruim em relação aos parâmetros de instalação, de uso e conservação de recursos naturais. Os maiores impactos negativos foram poluição da água, desmatamento e fuga e morte de animais aquáticos, decorrentes caminhadas pela floresta, da própria hospedagem e da prática de esportes aquáticos, respectivamente.

Os resultados da análise dos impactos provocados ao meio ambiente pelo Hotel A, mostra que não está sendo dado o devido tratamento à preservação do meio ambiente, devendo o proprietário adotar uma política de gestão ambiental, pertinente às necessidades do ecoturismo.

A partir da identificação dos impactos ambientais do Hotel A, suas atividades principais foram transportadas para o fluxo ambiental, representados pela figura 7.

O fluxo ambiental do Hotel A, permite melhor visualização da origem e do destino dos resíduos produzidos pelo hotel, e a partir dele, o proprietário poderá decidir que destino dar aos que mais impactam o meio ambiente.

A seguir será apresentado fluxo ambiental do Hotel A.

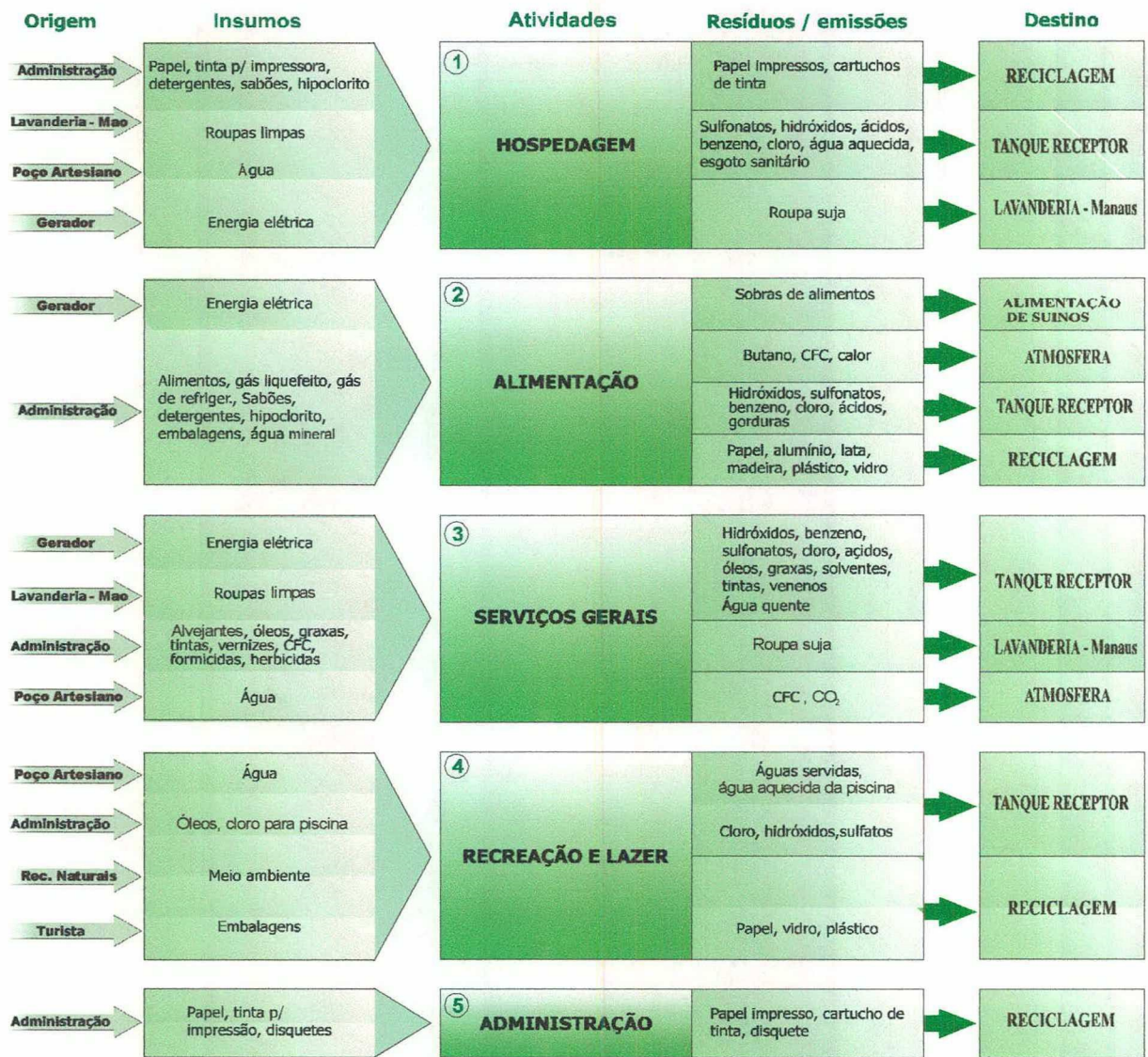


Figura 7 - Fluxo Ambiental do Hotel A

Fonte: Anexo B

O fluxo ambiental do Hotel A, mostra que já há uma preocupação quanto ao tratamento dos resíduos sólidos, oriundos das atividades desenvolvidas no hotel, como a reciclagem. Neste empreendimento, a reciclagem está sendo realizada pelos próprios empregados, e a eles revertido a receita obtida pela venda do material.

Porém, a enorme quantidade de turistas que visitam o hotel, sem conscientização para a preservação, acabam por minimizar os efeitos positivos encontrados no hotel, como o projeto de reciclagem do lixo.

O fluxo ambiental, em uma organização que cumpra aos requisitos ambientais da ISO 14001, poderá servir como um instrumento de marketing para o empreendimento, uma vez que seus clientes saberão que destino está sendo dado ao lixo gerado a partir dos serviços/produtos a eles ofertados.

Uma vez identificado os impactos ambientais do hotel (etapa 2), será necessário priorizá-los para que possam ser adotadas as devidas ações para melhoria da qualidade ambiental, as quais poderão tornar-se instrumentos de preservação ambiental.

A priorização dos impactos causados pelo Hotel A, terão como base os parâmetros e valores, descritos na etapa 3 do modelo proposto, agrupados no quadro 9.

Os impactos do Hotel A, a serem priorizados, estão relacionados no quadro 16.

Impacto ambiental (Local/atividade)	Parâmetros				Prioridade
	Dificuldade em realizar ações de melhorias (D)	Impacto sobre a lucratividade (L)	Impacto sobre a imagem do hotel (I)	Total	
	Valores: 10, 8, 6, 3 ou 1	Valores: 10, 8, 6, 3 ou 1	Valores: 10, 8, 6, 3 ou 1	((D)x(L)x(I))	
Área construída e ambiente natural (danos à fauna e flora)	3	3	1	9	6
Caminhadas pela floresta (resíduos não biodegradáveis)	6	6	3	108	3
Caminhadas pela floresta (ruídos e presença humana)	3	6	3	54	4
Hospedagem e lazer (desmatamento, poluição da água)	1	10	3	30	5
Caminhadas (retirada de plantas)	6	6	6	216	1
Esportes náuticos (morte e fuga de animais)	6	8	3	144	2

Quadro 16- Priorização de impactos ambientais do Hotel A
Fonte: Quadro 15- Maiores impactos ambientais do Hotel A

Considerando-se que atividades ecoturísticas estão diretamente relacionadas com a

natureza, tornando-se a preservação desta, fundamental para a sustentabilidade do negócio, todos os impactos mais graves provocados pelo Hotel A, deveriam ser trabalhados, a fim de minimizarem os danos à natureza.

Porém, é fato, que esse Hotel já está há muitos anos em funcionamento, e considerando-se não haver maior rigor por parte dos órgãos competentes, danos como desmatamento e prejuízos à fauna e a flora, decorrentes de atividades como a construção do empreendimento como um todo, inclusive da área de lazer, não constituem-se em impactos prioritários, neste estudo, uma vez que precisariam ser devidamente orientados, quando da intenção de se atuar nesse segmento, ou seja, desde o projeto de implantação do empreendimento.

No entanto, impactos como: desmatamento, provocado pela retirada de plantas, quando das caminhadas pela floresta; resíduos deixados na trilhas utilizadas para caminhadas; excesso de ruídos, causados por passeios de grandes grupos de turistas pela floresta; e afugentação e morte de animais aquáticos, provocados pela prática de esportes aquáticos, poderão sofrer intervenções por parte do proprietário, para viabilizar ações de melhorias da qualidade.

Para os impactos anteriormente mencionados, poderão ser elaborados projetos de melhorias, específicos como por exemplo, projeto de educação ambiental voltada para o ecoturismo, o qual deve envolver, não apenas os empregados, mas também a comunidade do entorno e os turistas, a preservação do meio ambiente é responsabilidade de todos, seja de quem compra, seja de quem vende produtos ou serviços ecoturísticos.

Ressalta-se que para a adoção de qualquer projeto que vise a melhoria da qualidade ambiental, o proprietário precisa estar consciente da necessidade de preservação ambiental para a prática do ecoturismo, e essa consciência, precisa ser propagada para todos os envolvidos com os serviços prestados pelo hotel: empregados, comunidade do entorno e principalmente para os turistas, que pelos impactos detectados no Hotel, pelo estudo, estão ajudando a depredar o meio natural no qual o hotel está inserido.

Percebe-se, portanto, que especificamente o Hotel A, não tem normas claras quanto aos requisitos ambientais para a preservação do meio, devendo seu proprietário, procurar deixar evidente em sua política ambiental, o perfil de turistas que devem realizar turismo em seu empreendimento, ou seja, em áreas naturais.

Nos próximos itens, serão apresentados, de forma agrupada, os maiores impactos

ambientais provocados pelas atividades desenvolvidas pelo Hotel B, transportados do quadro 14, e em seguida, será apresentado a priorização desses impactos, com o objetivo de melhorar se fazer uma análise dos mesmos.

5.2.2- Maiores impactos ambientais provocados pelo Hotel B

Os maiores impactos ambientais do Hotel B, serão apresentados, de forma agrupada, no quadro 17.

Em relação aos parâmetros técnico e sócio-financeiros		
Local/atividade	Impacto provocado	Resultado Média Total
Caminhadas pela florestas (resíduos não biodegradáveis)	Danos à flora e fauna	5,8
Caminhadas pela florestas (ruídos e presença humana)	Danos à flora e fauna	5,8
Parâmetros de instalação, de uso e conservação de recursos naturais		
Caminhadas (retirada de plantas)	Desmatamento, extinção de espécies locais, depredação ambiental	7,0
Hospedagem e lazer	Desmatamento, degradação do solo, poluição da água	6,0

Quadro 17 – Maiores impactos ambientais do Hotel B

Fonte: Quadro 14 - Pontuação dos Hotéis A e B quanto aos impactos ambientais

Ruim  Péssimo 

O Hotel B apresenta péssimo desempenho em dois impactos provocados em relação aos parâmetros técnicos e sócio-financeiros, os quais estão diretamente ligadas à atitude dos turistas decorrentes das atividades de caminhadas pela floresta, o que pode ajudar ao proprietário, a implantar ações de melhoria que minimizem os impactos negativos causados à fauna e à flora, em função dessas atividades, sujando as trilhas com resíduos não biodegradáveis, além de provocarem excesso de ruídos, os quais afugentam os animais de seus ninhos.

O Hotel B apresenta um desempenho ruim em relação aos parâmetros de instalação, de

uso e conservação dos recursos naturais. Os maiores impactos negativos foram o desmatamento e poluição do solo, decorrentes das caminhadas pela floresta, e de atividades gerais da própria hospedagem.

Os resultados da análise dos impactos provocados ao meio ambiente pelo Hotel B mostram que tem o empreendimento de uma política de gestão ambiental, visando a preservação ambiental, e conseqüentemente do ecoturismo.

A partir da identificação dos impactos ambientais, as principais atividades do Hotel B, foram transportadas para o fluxo ambiental, representados pela figura 8.

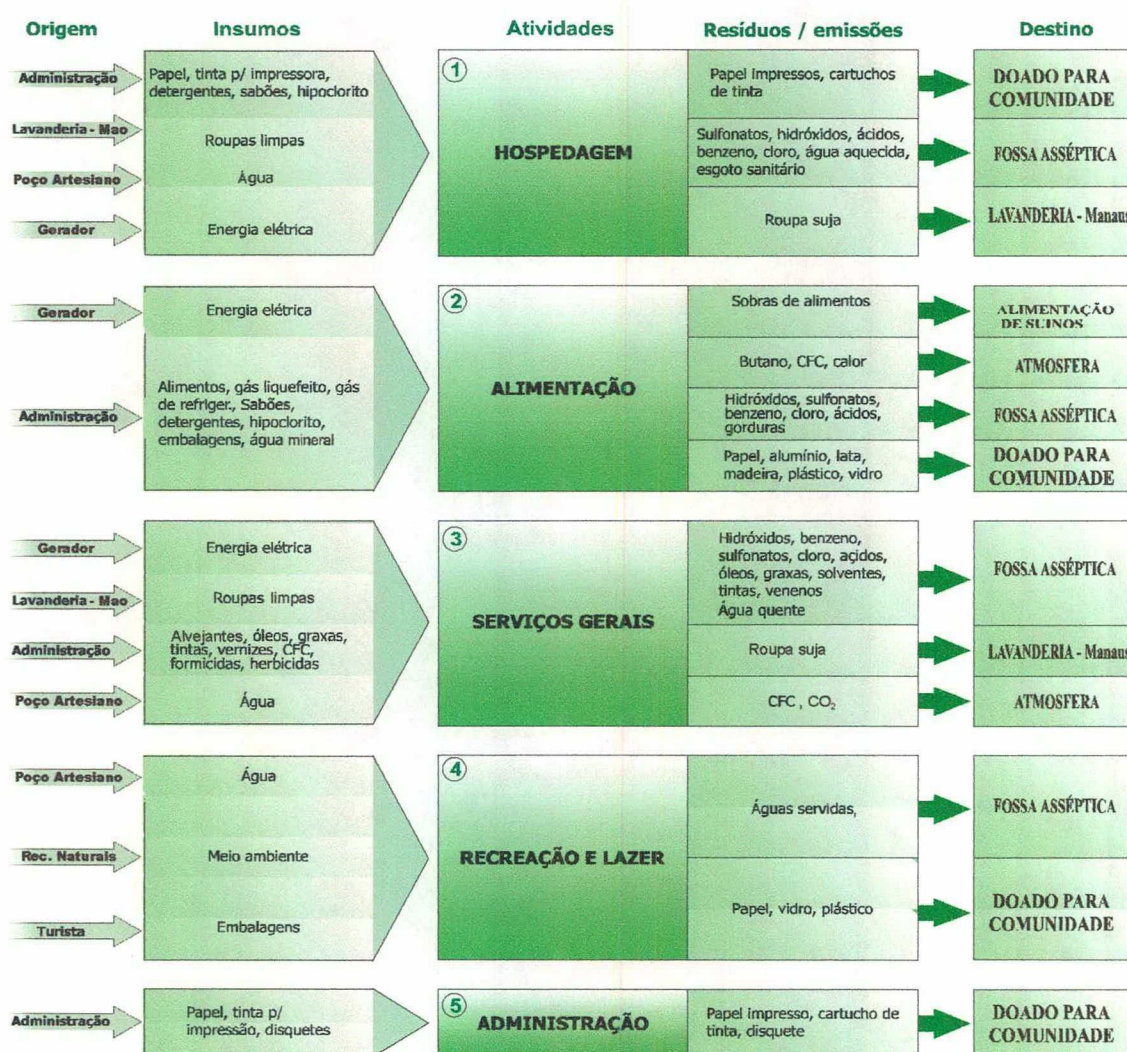


Figura 8 - Fluxo Ambiental do Hotel B
Fonte: Anexo D

O fluxo ambiental do Hotel B, permite visualizar a origem e destino dos resíduos produzidos pelo hotel, e a partir dele, poderá o proprietário, decidir quais deverão ser as ações

para melhorias da qualidade do meio ambiente.

No caso do lixo que é doado para a comunidade, deverá o proprietário investigar qual destino está sendo dado ao mesmo, ou seja, se está mesmo sendo reciclado ou se a comunidade está servindo de depósito para os resíduos oriundos das atividades desenvolvidas pelo hotel.

O Hotel B poderá utilizar-se do fluxo ambiental, para explicitar como são cumpridos os requisitos ambientais do empreendimento, podendo esclarecer aos clientes quanto aos destinos dos resíduos produzidos a partir dos serviços/produtos por eles demandados.

Vale ressaltar, que a exposição do fluxo ambiental, deverá ocorrer quando o hotel já tiver bem definido sua política ambiental.

Após a identificação dos impactos provocados pelo Hotel B, torna-se necessário priorizá-los, adotando ações para melhoria da qualidade ambiental, e posteriormente tornar-se instrumentos de preservação ambiental.

Na priorização dos impactos causados pelo Hotel B, será adotado como base, os parâmetros e valores, descritos na etapa 3 do modelo proposto, agrupados no quadro 9.

Os impactos do Hotel B, a serem priorizados, estão relacionados no quadro 16.

Impacto ambiental (Local/atividade)	Parâmetros				Prioridade
	Dificuldade em realizar ações de melhorias (D)	Impacto sobre a lucratividade (L)	Impacto sobre a imagem do hotel (I)	Total ((D)x(L)x(I))	
	Valores: 10, 8, 6, 3 ou 1	Valores: 10, 8, 6, 3 ou 1	Valores: 10, 8, 6, 3 ou 1		
Caminhadas pela floresta (resíduos não biodegradáveis)	6	6	3	108	2
Caminhadas pela floresta (ruídos e presença humana)	3	6	3	54	3
Caminhadas (retirada de plantas)	6	6	6	216	1
Hospedagem e lazer (desmatamento, poluição da água)	1	10	3	30	4

Quadro 18- Priorização de impactos ambientais do Hotel B

Fonte: Quadro 17- Maiores impactos ambientais do Hotel B

Os dados obtidos a partir do quadro 18, em relação a priorização dos impactos

causados pelas atividades desenvolvidas pelo Hotel B, como desmatamento, fuga de animais e contaminação das trilhas por resíduos não biodegradáveis, decorrentes de atividades como as caminhadas pela floresta, mostram que precisam ser tomadas providências urgentes referentes à qualidade do meio ambiente do entorno.

O proprietário do Hotel B poderá intervir para a minimização dos impactos ambientais, por intermédio das ações de melhoria do meio ambiente, como por exemplo, projetos voltados à educação ambiental, os quais devem ter como alvo, os próprios turistas, que precisa tomar consciência na necessidade de preservação do meio, uma vez que os maiores impactos do hotel concentram-se, justamente, nas atividades ligadas diretamente aos passeios que fazem quando da permanência no hotel.

Ressalta-se, no entanto, que a preservação do meio ambiente é responsabilidade de toda a sociedade, não apenas de quem trabalha ou usufrui diretamente de serviços ecoturísticos.

Quanto aos impactos ambientais, provenientes do desmatamento ocorrido quando da construção do empreendimento, o proprietário deveria ter sido alertado, pelos órgãos competentes no que se refere aos requisitos necessários à exploração de atividades ecoturísticas, desde a solicitação para o funcionamento do empreendimento, sendo, portanto, de responsabilidade do proprietário, a correta manutenção para a melhoria do entorno do hotel.

Considerando-se que os dois hotéis estudados, apresentam impactos ambientais idênticos, torna-se conveniente uma análise comparativa entre os dois empreendimentos. Isto poderá ser visto no item 5.3, que se segue.

5.3 Análise comparativa entre os Hotéis A e B

Para melhor análise quanto aos impactos ambientais provocados pelos hotéis de selva estudados, será necessário agrupá-los, objetivando uma melhor visualização, do perfil ambiental, impactos provocados, sua respectiva média em relação aos parâmetros utilizados e a prioridade dada às ações de melhorias a serem implementadas pelos dois hotéis

O quadro 19, mostra os referidos dados anteriormente mencionados.

Hotel	Perfil ambiental	Impacto ambiental	Resultado (Média Total)	Prioridade
A		Área construída e ambiente natural (desmatamento)	5,8	6
		Caminhadas pela floresta (resíduos não biodegradáveis)	5,8	3
		Caminhadas pela floresta (ruídos e presença humana)	5,8	4
		Hospedagem e lazer (desmatamento, poluição da água)	6,0	5
		Caminhadas (retirada de plantas)	6,6	1
		Esportes náuticos (fuga e morte de animais)	6,3	2
B		Caminhadas pela florestas (resíduos não biodegradáveis)	5,8	2
		Caminhadas pela florestas (ruídos e presença humana)	5,8	3
		Caminhadas (retirada de plantas)	7,0	1
		Hospedagem e lazer (desmatamento, poluição da água)	6,0	4

Quadro 19- Resultados dos Hotéis A e B em relação aos impactos ambientais

Fonte: Quadros: 13, 15, 16, 17 e 18.

Ruim  Péssimo 

O Hotel A, embora apresente resultado geral melhor que o resultado de B, quanto ao perfil ambiental, ambos são inadequados, quando comparados aos requisitos ambientais da ISO 14001.

Por explorarem atividades de ecoturismo, as quais estão voltadas para a preservação do meio ambiente, tanto o Hotel A, como o Hotel B, necessitam urgentemente rever suas políticas ambientais, e até mesmo terem suas atividades fiscalizadas, uma vez que, em muitas situações, estão ajudando a depredar os recursos naturais.

Devem os proprietários dos dois empreendimentos, mesmo que não fiscalizados por órgãos competentes, tomar consciência da natureza do negócio por eles explorado, visto que a sociedade já está reagindo com mais sensibilidade aos freqüentes impactos ambientais, podendo, até mesmo em médio prazo, seus empreendimentos sofrerem pressão da opinião

pública e terem sua imagem associada à depredação ambiental.

Os dados apresentados no quadro 19, permitem observar que a atividade, caminhada pela floresta, tanto no Hotel A, como no Hotel B, é uma atividade que provoca impactos significativos ao meio ambiente, tanto por sua contribuição ao desmatamento, como pelo lixo deixado pelas trilhas e pelo excesso de ruídos humanos pela floresta. Vale salientar, que as caminhadas, constituem-se em atividades inerentes ao ecoturismo.

A arquitetura do Hotel A, quando relacionada ao número de unidades habitacionais, concentra um número elevado de hóspedes, ocasionando impacto significativo na paisagem, uma vez que esta está sobrepondo-se à paisagem natural.

O Hotel B, embora possua um número de unidades habitacionais bem menor que o Hotel A, acaba tendo um resultado pior que o de A, em função do destino dado ao lixo gerado, e por não constar ainda em seus planos futuros, nenhum plano em relação à gestão ambiental, o que segundo o proprietário, “é muito oneroso implantar um plano de gestão ambiental, e meu hotel não dispõe de recurso suficientes”. Enquanto o Hotel A possui um plano de gestão ambiental em formulação.

O plano de controle ambiental em formulação permitirá ao Hotel A, reduzir o impacto ambiental provocado pelo tamanho físico do hotel e conseqüente número de hóspedes. No entanto, a possível atitude dos turistas durante suas atividades podem provocar o maior impacto sobre o entorno do hotel.

Percebe-se, portanto, que nos casos estudados, o turista é quem provoca o maior impacto sobre o meio ambiente, e precisa ser melhor selecionado, uma vez que, poderá comprometer a vantagem competitiva dos empreendimentos, Hotel A e Hotel B.

Com isso, percebe-se que a manutenção dos Hotéis A e B, dependem da atenção que seus proprietários darão às questões ambientais e, principalmente ao tipo de ações que serão implantadas, visando a melhoria da qualidade ambiental.

Uma vez identificados e priorizados os impactos ambientais dos hotéis estudados, será necessário a aplicação de ações que visem a correção e/ou a prevenção destes impactos, com o objetivo de melhorar o meio ambiente. Isso será visto no próximo tópico.

5.4 Ações de melhoria, monitoramento e avaliação para os Hotéis A e B

Uma vez que os maiores impactos ambientais concentram-se na atitude do próprio turista, as ações para melhoria da qualidade ambiental a serem implementadas, deverão estar voltadas para a Educação Ambiental direcionada ao ecoturismo, a qual deverá atingir a todos os envolvidos diretamente com os serviços prestados pelos dois hotéis de selva, como empregados, a comunidade do entorno e os turistas que desejam praticar o Ecoturismo.

Vale ressaltar que tais ações, dependem da decisão do proprietário, o qual precisa estar sensibilizado com a preservação do meio ambiente, ao mesmo tempo em que devem refletir a realidade física, humana e financeira, específica de cada empreendimento.

O monitoramento e as avaliações das ações, deverão voltar-se para a necessidade que tem o empreendimento, de implantar em sua política empresarial, princípios de gerenciamento do meio ambiente. Princípios estes, que devem ser propagados a todos os empregados, à comunidade do entorno e aos turistas, podendo vir a influenciar na sustentabilidade do negócio.

Cada empreendimento poderá criar seus próprios meios de monitorar o cumprimento das ações para melhoria, designando as pessoas responsáveis por tal atividade, as quais deverão fazer todos registros pertinentes a cada atividade desenvolvida e monitorada.

Cada empreendimento deverá, também, criar seus próprios indicadores de avaliação periódica, para cada etapa das ações de melhorias implementadas.

Ressalta-se, portanto, que todo e qualquer indicador para avaliação de melhorias deverá estar pertinente com a política ambiental do hotel e deverá levar em consideração sua relação com a comunidade e com os turistas.

Nestes casos específicos, recomenda-se que a avaliação das ações de melhoria, seja realizada trimestralmente e comece por uma segunda aplicação do questionário de auto-avaliação dos requisitos ambientais da ISO 14001, cujo modelo poderá ser visto no quadro 1, do modelo proposto neste estudo. A nova aplicação do questionário objetiva verificar se houve alteração quanto ao perfil ambiental anterior.

Após a aplicação do questionário de auto-avaliação, procura-se identificar os atuais impactos ambientais do hotel, com o objetivo de verificar se ocorreram novos impactos ou se houve redução em algum anteriormente identificado. Poderá ser utilizado o modelo descrito

no quadro 5, desta proposta de estudo.

Uma vez identificados o novo perfil e os novos impactos ambientais do hotel, os responsáveis diretos pela gestão do meio ambiente, deverão avaliar cuidadosamente os resultados monitorados, com o objetivo de verificar se as ações implementadas correspondem às necessidades e expectativas do empreendimento e se estas, estão contribuindo para a melhoria da qualidade ambiental

Os resultados obtidos, após a análise comparativa, deverão ser corretamente registrados e divulgados aos responsáveis diretos pelas ações, para que tomem as medidas necessárias à sua correção.

Considerando-se que as ações para melhoria da qualidade ambiental necessárias aos Hotéis A e B estão voltadas à necessidade de educação ambiental, propõe-se, no tópico 5.41, um plano de ação simplificado de educação ambiental, o qual poderá ser adequado a realidade de cada empreendimento.

A proposição da ação para a melhoria da qualidade ambiental, neste estudo, toma como base o posicionamento de Boo (1990), a qual afirma que “o sucesso do turismo natural depende da conservação da natureza, podendo os turistas tornarem-se valiosos instrumentos para a educação ambiental, se forem envolvidos no processo de gestão ambiental do hotel”.

5.4.1 Ação para a melhoria da qualidade ambiental

Como suporte ao modelo de Gestão Ambiental para os Hotéis de Selva A e B, com base no diagnóstico realizado, elaborou-se um plano de ação para melhoria da qualidade ambiental, pautado na educação ambiental.

Considera-se para a ação de melhoria da qualidade ambiental, as atividades de maiores impactos vinculadas ao turista, como caminhadas pela floresta, já que os aspectos relativos à área construída, à hospedagem e ao lazer estão vinculados à legislação específica, quando da aprovação dos projetos pelos órgãos competentes.

O plano de educação ambiental, como suporte à melhoria da qualidade ambiental sugeridos aos Hotéis A e B, está descrito no quadro 20 a seguir.

5.4.2 Plano de educação ambiental para hotéis de selva

No quadro 20 será apresentado uma sugestão para ação de melhoria da qualidade ambiental nos Hotéis A e B.

OBJETIVOS	
Elevar o grau de compreensão quanto à preservação ambiental Tornar explicito os preceitos do ecoturismo Contribuir para o desenvolvimento sustentado	
META	INDICADORES
Atingir 100% dos funcionários	-(Número de funcionários treinados/Número total de funcionários) x 100 %
Atingir 80% dos hóspedes	-(Número de hóspedes que receberam aulas informativas /Número de hóspedes) x 100%
PROCEDIMENTOS	
Empregados Curso de educação ambiental	Hóspedes -apresentação de filmes sobre preservação ambiental; -distribuição de folhetos informativos; -apresentação do hotel após o check – in; -distribuição de sacos plásticos para depósito de embalagens -informações diretas através dos funcionários
RESPONSÁVEL	
Empregados Setor de recursos humanos	Hóspedes Todos os funcionários
ÁREAS	
Todas as áreas	
AVALIAÇÃO	
Mensal	
RECURSOS	
Próprios	

Quadro 20- Plano de educação ambiental para os Hotéis A e B

Considerando-se a relevância da conscientização ambiental dos empregados, turistas e comunidade para a preservação ambiental, tornar-se-á praticamente impossível, a prática do ecoturismo nos empreendimentos estudados, se este não tiver como suporte, ações que envolvam a educação ambiental para o turismo.

Nesse contexto, Rebelo (1999) afirma que “a preocupação da educação ambiental para o turismo, é importante alternativa de prevenção e superação dos impactos da atividade, cujas razões básicas que a tornam necessária, está na condição de transição e mudança, na expectativa regional sobre o ecoturismo e na qualidade de vida da comunidade”.

Com isso, a educação ambiental para o ecoturismo torna-se parte fundamental para a gestão ambiental nos Hotéis A e B.

5.5 Considerações

O modelo de gestão ambiental aplicado nos dois empreendimentos hoteleiros de selva localizados no estado do Amazonas, ao que se propunha, apresenta como pontos fortes:

- o questionário de auto-avaliação (etapa 1), instrumento utilizado para identificação do perfil ambiental dos hotéis ;
- os parâmetros para análise de impactos ambientais (etapa 2), instrumento utilizado para a identificação para os impactos ambientais provocados por atividades ecoturísticas nos dois hotéis estudados; e
- os parâmetros para priorização para impactos ambientais (etapa 3), instrumento utilizado para priorização dos impactos identificado nos dois hotéis, visando a proposição de ações para melhoria para qualidade ambiental.

Considera-se como pontos fortes os instrumentos anteriormente mencionados, pelo fato de estes, terem sido comprovados com visita *in loco* quando da checagem da lista de impactos junto a gerentes dos dois empreendimentos.

Quanto as etapas 4, 5 e 6 do modelo proposto, as quais sugerem aplicação de ações para melhoria da qualidade ambiental, monitoramento e avaliação das ações, respectivamente, não apresentaram maior consistência, visto que estas precisariam ser aplicadas e acompanhadas para uma efetiva análise comparativa dos dados.

Neste estudo não foi possível aplicar e acompanhar as ações para melhoria da qualidade ambiental, em função da limitação quanto ao período necessário para aplicação, monitoramento e avaliação das ações propostas no modelo.

Por se tratar de um modelo que comprovou a possibilidade de identificação de impactos ambientais prejudiciais às localidades onde os hotéis de selva A e B estão inseridos, sugere-se para estudos posteriores, que sejam checados cuidadosamente, junto aos empregados, turistas e comunidade, todos os impactos identificados como críticos, uma vez que um erro poderá comprometer a imagem e a rentabilidade do empreendimento, bem como das comunidades locais, que nestes casos vivem, economicamente, em função desses hotéis.

CAPÍTULO 6 - CONCLUSÕES

6.1 Conclusões

As pressões internacionais pela preservação do meio ambiente, exigem respostas rápidas e eficazes dos diversos segmentos empresariais, especialmente do segmento hoteleiro ecoturístico. A identificação dos impactos ambientais provocados, e a conseqüente implementação de ações de melhoria da qualidade ambiental por tais empreendimentos, torna-se fundamental. Com isso, o modelo proposto mostrou-se útil para esse fim.

Algumas considerações podem ser feitas a respeito do modelo. Os referenciais conceituais adotados no trabalho, como: Sistema de Gestão Ambiental da ISO 14001 e os requisitos do ecoturismo, no contexto do modelo, mostraram-se pertinentes no sentido de se perceber a preservação ambiental como um fator de competitividade para os empreendimentos hoteleiros de selva.

Procurando-se responder a questão problema formulada, quando do estabelecimento dos objetivos do trabalho, o estudo mostrou que inexistem sistemas de gerenciamento ambiental em hotéis de selva baseado nos requisitos da ISO 14001, conseqüentemente esses empreendimentos não estão atendendo aos fundamentos do ecoturismo e aos preceitos do Desenvolvimento Sustentado.

Encontrando-se a resposta à questão formulada, tornou-se possível estabelecer os principais parâmetros de gestão ambiental pertinentes a empreendimentos hoteleiro de selva, atingindo-se o objetivo proposto.

O estabelecimento de tais parâmetros permitiram identificar os impactos ambientais provocados por atividades ecoturísticas, realizadas nos hotéis de selva.

Uma vez atingido os objetivos quanto ao estabelecimento dos parâmetros de gestão ambiental, foi possível estabelecer critérios que permitissem a priorização de ações para melhoria da qualidade ambiental, permitindo com isso a atingimento do objetivo geral do trabalho que trata da proposição de um sistema de gestão ambiental para hotéis de selva.

Pela relevância da preservação ambiental, o modelo apresentado, embora não tenha tido o objetivo de implementação completa do sistema, na aplicação do questionário de auto-avaliação para se obter o perfil ambiental, na identificação e priorização dos maiores impactos ambientais provocados pelos dois hotéis, foi possível obter-se um claro entendimento da situação ambiental dos mesmos, o que pode ser comprovado com os resultados da pesquisa realizada *in loco*.

Mesmo considerando-se o caráter subjetivo envolvido na elaboração do modelo de gestão ambiental para hotéis de selva, sua utilização mostrou-se eficaz para atingir os objetivos propostos no trabalho, uma vez que os maiores impactos ambientais, tanto no Hotel A como do Hotel B, puderam ser utilizados para se definir ações de melhoria da qualidade ambiental.

O estudo comprovou que tanto o Hotel A, como o Hotel B, não adotam sistemas de gestão ambiental. A confirmação da inexistência de gerenciamento ambiental, deu-se pela identificação de perfis ambientais inadequados aos padrões ISO 14001, e pela quantidade de impactos ambientais provocados pelo dois empreendimentos.

Considerando-se que os maiores impactos ambientais identificados nos dois hotéis foram provenientes das caminhadas pela floresta, ligada diretamente aos turistas, o modelo propôs como suporte aos gerenciamento e melhoria da qualidade ambiental, um plano simplificado de educação ambiental direcionado tanto aos empregados, como aos turistas.

A identificação dos impactos ao meio ambiente causados pelos dois hotéis, com base no modelo proposto, poderão traduzir-se na criação de mecanismos que permitam avaliar, de forma eficaz a melhoria da qualidade ambiental em serviços ecoturísticos oferecidos em hotéis de selva.

Quanto aos pontos fortes e aos pontos fracos do modelo proposto, identificados na aplicação tanto no Hotel A quanto no Hotel B, estes já foram descritos no item 5.5 deste estudo.

6.2 Sugestões para trabalhos futuros

O uso deste modelo em trabalhos futuros, está relacionado principalmente com a aplicação e acompanhamento de ações específicas de melhoria da qualidade ambiental, e a ampliação dos parâmetros utilizados para identificar impactos ambientais provocados por empreendimentos hoteleiros de selva

Quanto a aplicação de ações para melhoria da qualidade ambiental, sugere-se que sejam desenvolvidos projetos específicos à realidade do hotel a ser estudado. Isso será possível com o acompanhamento direto do desempenho ambiental, utilizando-se para esse fim, corretos procedimentos de monitoramento e avaliação de todo o processo de implantação do sistema de gestão ambiental do hotel.

Para o correto monitoramento e avaliação das ações de melhoria do desempenho ambiental, sugere-se que sejam identificados parâmetros pertinentes com cada projeto a ser desenvolvido, objetivando mensurar os índices de acertos quanto à ação implementada.

Quanto a ampliação dos parâmetros, sugere-se que sejam desenvolvidos trabalhos, cujos objetivos sejam medir os impactos sócio-econômicos dos hotéis de selva nas comunidades onde estão inseridos, procurando atingir assim, o atendimento de mais um dos pressupostos do ecoturismo, o desenvolvimento sustentado.

Outra sugestão para futuros trabalhos, quanto a ampliação de parâmetros, diz respeito a parâmetros que possam mensurar da capacidade de carga para empreendimentos hoteleiros de selva, parâmetros que permitirão um estudo adequado de localização, evitando assim a depredação do meio ambiente , razão da existência do ecoturismo.

Considerando-se que para as atividades ecoturísticas se desenvolverem dentro de uma concepção econômica ambiental de preservação, muito ainda há que se construir para que este desponte como uma alternativa viável para o desenvolvimento sustentado, face a utilização dos recursos naturais. Trabalhos que contemplem preocupações dessa natureza, poderão contribuir para a preservação do meio ambiente e conseqüentemente para a correta prática do ecoturismo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDERSEN, D. L.. **Uma janela para o mundo natural: O projeto de instalações ecoturísticas.** In: Lindberg, Kreg, Hawkins, Donald E. (Ed). Ecoturismo: um guia para planejamento e gestão. São Paulo: SENAC, 1995. p. 200-223.

BADUE, A. F. B. et al.. **Gestão Ambiental – Compromisso da Empresa.** Gazeta Mercantil, São Paulo. Fascículos 1, 3 e 4. mar/mai, 1996.

BOO, E. **The potentials and pitfalls.** Washington DC: World Wid: Ge Fund., v. 1 e 2, 1990.

CAJAZEIRA, M. R.. **ISO 14001 – Manual de Implantação.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.

CARAVANTES, G. R.; CARAVANTES, C.; BJUR, W.. **Administração e qualidade: a superação dos desafios.** São Paulo: Makron Books, 1997.

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira.** 6 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 1999.

CAVALCANTE, T.S.B. **Ecoturismo – Estudo do Conteúdo e Contexto das Mudanças Estratégicas em Hotéis de Selva no Estado do Amazonas.** Dissertação. Manaus – Mestrado em Engenharia da Produção. 159 páginas, Abril de 2001.

CAVALCANTI, C. (Organizador). **Meio Ambiente, Desenvolvimento sustentável e políticas públicas.** 2. ed. São Paulo: Cortez: Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 1999.

CHIAVENATO, I.. **Introdução a teoria geral da administração.** Edição compacta. 2. ed. São Paulo: Campus, 2000

Conferência da Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento. 2. ed. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 1997.

CROSBY, P. **Qualidade sem lágrimas.** Rio de Janeiro: J. Olympio, 1993.

CSILLAG, J.M. **Análise do valor : metodologia do valor: engenharia do valor, gerenciamento do valor, redução de custos, racionalização administrativa.** 4 ed. São Paulo: Atlas,1995

DONAIRE, Denis. **Gestão Ambiental na Empresa.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

EMBRATUR, FVA. **Ecoturismo na Amazônia: região circuncivinha de Manaus.** Brasília, 1992.

_____. **Diretrizes para uma política nacional do ecoturismo.** Brasília, 1994.

FERREIRA, J. L. **A variável ambiental como componente na Qualidade dos Serviços Hoteleiros.** Dissertação. Florianópolis - Mestrado em Engenharia da Produção.117 páginas, Agosto 1999.

FITZSIMMONS, J.L; FITZSIMMONS, M. **Administração de Serviços - Operações, Estratégia e Tecnologia de Informação.** 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2000

GIANESI, I,G.N; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 1996 .

GRIPPI, S. **Vale a pena comprar de poluidores.** Ano II, n.7. ,2000.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo.** São Paulo: Pioneira, 1999.

KINLAW, D.C. **Empresa competitiva e ecológica: desempenho sustentado na era ambiental.** São Paulo: Makron Books, 1997.

LAMPRECHT, J.; RICCI, R. **Padronizando o Sistema da Qualidade em Hotelaria Mundial.** Rio de Janeiro: Qualitymark,1997.

LAYRARGUES, P. P.. **Sistemas de Gerenciamento Ambiental, Tecnologia Limpa e Consumidor Verde: a delicada relação empresa-meio ambiente no ecocapitalismo.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo. V. 40, n. 2, p. 80-88, abr./jun. 2000.

MAIMON, Dália. **ISO 14000 – passo a passo da implantação nas pequenas e médias empresas.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

MEDINA, N. M; SANTOS, E. da Conceição. **Educação Ambiental: uma metodologia participativa de formação.** Petrópolis: Vozes, 2000.

NASCIMENTO, S. M.. **Projeto do Produto Hoteleiro: O caso dos Hotéis de Selva**. Dissertação. Florianópolis - Mestrado em Administração, 137 paginas, julho de 1999.

Organização Mundial do Turismo. **Introducción a Tedqual - Uma Metodología para la Calidad en Educación y Formación Turísticas**. Madrid. Espanha, 1997.

PALADINI, E. P.. **Gestão da Qualidade no Processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.

_____, E. P. **Qualidade Total na prática : implantação e avaliação de sistemas de qualidade total**. 2 ed.São Paulo: Atlas, 2000

PEREIRA, M. I. et al.. **Gestão Empresarial: de Taylor aos nossos dias: evolução e tendências da moderna administração de empresas**. São Paulo: Pioneira, 1997.

PIRES, P. S. **A Dimensão Conceitual do Ecoturismo**. Turismo – Visão & Ação. Rio de Janeiro. V. 1, n. 1, p. 75-91 jan/jun. 1998.

PIRES, B. C. C. **Gestão em Agências de Ecoturismo e sua inserção no contexto da sustentabilidade**. Turismo – Visão e Ação. Rio de Janeiro. V. 1, n. 1, p. 45-69. Out-1998/Mar-1999.

RACCIOPPI, E. **O papel do marketing ambiental**. Ano II, n. 7, p. 14 a 16. 2000.

REBELO, S. M. **Plano Municipal de Educação Turística – PMET: Um modelo par os municípios brasileiros de Potencial Turístico**. Turismo – Visão & Ação. Rio de Janeiro. V. 1, n. 2, p. 89-103. out.1998/mar.1999.

RUSCHMANN, D. M. **Turismo Planejamento Sustentável: A Proteção do Meio Ambiente**. Campinas SP: Papirus, 1997.

_____, D. M. **A experiência do turismo ecológico no Brasil: Um novo nicho de mercado ou um esforço para atingir a sustentabilidade**. Turismo - Visão e Ação. Rio de Janeiro. Ano 2. n. 5.p.81-90, out.1999/mar.2000

SEBRAE/AM. **Alojamento de Selva**. Manaus: Programa Estudos e Pesquisas, 2000. 62 p.

Secretaria de Estado de Cultura, Turismo e Desporto. **Indicadores de Turismo –1999-set/2000 – Manaus, 2000. 27 p.**

SILVA, C. de F. **Melhoria da qualidade em serviços : uma aplicação em hotéis.**Dissertação.Florianópolis - Mestrado em Engenharia da Produção, 117 páginas. Agosto 1999.

VIEIRA, P. F.; WEBER, J. (Organizadores). **Gestão de recursos renováveis e desenvolvimento: novos desafios para a pesquisa ambiental.** São Paulo: Cortez, 1997.

WESTERN, David. **Definindo o ecoturismo.** São Paulo: SENAC, 1995.

BIBLIOGRAFIA

ANDRADE, J. V.. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 3ª ed. São Paulo: Ática, 1997.

ANGELI, M. N. B.. **Planejamento e organização em turismo**. 2ª ed. Campinas, SP: Papirus, 1996. (Coleção Turismo).

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT – **Informação e documentação – Trabalhos acadêmicos – Apresentação**. Rio de Janeiro, 2001.

BENCHIMOL, S. **Manual de Introdução à Amazônia**. Manaus: Editora Co-Edição ACA e FIEAM, 1996.

CAPRA, F. A **Teia da Vida**. São Paulo: Cultrix, 1996.

CURRIE, K. L.. **Meio Ambiente: Interdisciplinaridade na prática**. Campinas, SP: Papirus, 1998. (Coleção Papirus educação).

DUARTE, V. V.. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC São Paulo, 1996. (Série Apontamentos; 35).

HAWKEN, P.; LOVINS, A.; LOVINS, L. H.. **Capitalismo Natural: Criando a Próxima Revolução Industrial**. São Paulo: Cultrix, 1999.

LAGE, B. H. G.. **Economia do Turismo**. 2ª ed. Campinas, SP: Papirus, 1996. (Coleção Turismo).

Legislação do Meio Ambiente: atos internacionais e normas federais. Dispositivos da Constituição Federal, Atos Internacionais, Leis, Decretos-Leis. 4ª ed. Volume 1. Volume 2. Brasília: Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, Subsecretaria de Edições Técnicas, 1998.

LINZMAYER, E. **Guia básico para administração da manutenção hoteleira**. São Paulo: SENAC São Paulo, 1994. (Série Apontamentos).

Manuais de Legislação Atlas. **Nova Lei de Crimes Ambientais**. São Paulo: ATLAS S.A., 1998.

Organização Mundial do Turismo. **El capital humano en la industria turística del siglo XXI**. Asociación Española de Directores de Hotel-FITUR. Madrid. Espanha, 1997.

Organização Mundial do Turismo. **Educando educadores en turismo**. Universidad Politécnica de Valencia. Madrid Espanha, 1995.

PEDRINI, A. G. (Organizador). **Educação Ambiental: práticas contemporâneas**. 2ª ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

RODRIGUES, A. B.. **Turismo e Desenvolvimento Local**. São Paulo: Hucitec, 1997.

ROTHERY, Brian. **ISO 9000**. Makron Books, 1993.

RUSCHMANN, Doris de Meene. **Marketing turístico: um enfoque promocional**. 2ª ed. Campinas, SP: Papyrus, 1995. (Coleção Turismo).

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. UFSC / PPGEPP / LED. Fundação de Ensino e Engenharia de Santa Catarina. Florianópolis, 2000.

SOUZA, A. M.; CORRÊA, M.. **Turismo – Conceitos, Definições e Siglas**. Manaus: Valer, 1998.

VEIGA, J. E. (Organizador). **Ciência Ambiental: primeiros mestrados**. São Paulo: Annablume: FAPESP, 1998.

VERNIER, J. **O meio ambiente**. Campinas, SP: Papiros, 1994.

ANEXO A

Perfil ambiental do Hotel A com relação a requisitos da ISO 14001

REQUISITOS	SITUAÇÃO ÓTIMA	Valores atribuídos				
		1	2	3	4	5
1. Política Ambiental do hotel	A política de meio ambiente expressa o comportamento do proprietário com a melhoria contínua do desempenho ambiental do hotel, e está claramente definida, documentada e divulgada para todos os empregados					
2. Aspectos Ambientais	O hotel fez a avaliação dos impactos ambientais e já identificou suas atividades consideradas críticas por poderem causar impactos negativos ao meio ambiente da localidade onde está instalado					
3. Requisitos Legais	Leis, Decretos, Resoluções e Portarias federais, estaduais e municipais, assim como códigos e políticas da EMBRATUR relativos à qualidade ambiental, estão documentados. São periodicamente revisados e divulgados internamente em todos os setores do hotel					
4. Objetivos e Metas	O hotel tem estabelecido seus objetivos e metas ambientais baseados na política de meio ambiente e nos seus aspectos ambientais considerados críticos					
5. Gestão da Qualidade de AR	O Hotel realiza a gestão da qualidade do ar e monitora periodicamente as emissões gases para a atmosfera e os resultados são compatíveis com os padrões legais					
6. Gestão da Qualidade da Água	O hotel realiza a gestão da qualidade da água. Os monitoramentos periódicos dos efluentes líquidos e do corpo receptor apresentam resultados compatíveis com os padrões legais					
7. Gestão do consumo de água	O hotel realiza um processo de racionalização do consumo de água. Os monitoramentos periódicos apresentam resultados compatíveis com as metas definidas					
8. Gestão dos Resíduos	O hotel tem o controle dos seus resíduos gerados. Tem implementado plano de redução continuada. Há coleta seletiva e encaminhamento para compostagem, reciclagem e reuso					
9. Gestão de produtos perigosos	O hotel reconhece que utiliza produtos perigosos e realiza a gestão destes no seu processo. O inventário é periodicamente atualizado, e seu manuseio, armazenamento e transporte ocorrem em conformidade com os requisitos legais específicos. Os empregados são treinados					
10. Gestão do Consumo de Água e Energia	O hotel tem implementado um processo de racionalização de água e energia. Usa fontes alternativas de energia					
11. Alocação de Recursos	O hotel vem investindo recursos financeiros e/ou humanos na melhoria do seu desempenho ambiental					
12. Atribuições e Responsabilidades	O hotel atribui responsabilidade à todos seus empregados. Na avaliação de desempenho dos que ocupam cargos de chefia e liderança, estão incluídos os requisitos da qualidade ambiental					
13. Conscientização e Treinamento	O hotel investe continuamente em programas de treinamento e conscientização dos seus empregados para a valorização e utilização dos recursos naturais					
14. Comunicação Interna	O hotel tem um sistema de comunicação interna. A política de meio ambiente, os objetivos e metas e os seus planos são conhecidos por todos os empregados e dirigentes					
15. Comunicação Externa	Há procedimento interno específico que regulamenta o processo de comunicação do hotel com a comunidade, clientes, fornecedores e órgão do governo, no que se refere aos seus assuntos de meio ambiente					
16. Documentação	O hotel mantém um arquivo atualizado com as documentações, registros, licenças, alvarás e requisitos dos órgãos ambientais. Possui um Manual de Gestão Ambiental com cópias em todos os setores					
17. Controle Operacional	Existem procedimentos e instruções de trabalho específicos para todos os processos, atividades e tarefas caracterizados como ambientalmente críticos no hotel.					
18. Ações de Emergência	Existe plano de ação de emergência no hotel, abrangendo inclusive ações para prevenir e minimizar os impactos ambientais negativos. Os empregados são periodicamente treinados para agir frente às situações de emergência					
19. Medições	O hotel realiza medições e monitoramento periódico do seu desempenho ambiental, para implementar as ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados					
20. Auditorias Ambientais	O hotel realiza auditorias periódicas do seu desempenho ambiental, documentando-as, visando a implementação de ações corretivas e preventivas que se façam necessárias					
21. Melhoria Contínua	O hotel revisa periodicamente sua política, objetivos e metas ambientais, a partir dos resultados das medições, monitoramentos e das avaliações ambientais					
	Total de pontos = 63					

Fonte: Adaptado de Badue et al (1996), Maimon e Ferreira (1999).

ANEXO B

Parâmetros para identificação de impactos ambientais – Planilha 1 – Hotel A

Local/Atividade	Agente impactante	Impacto provocado	Parâmetros técnicos				Parâmetros Soc-finan.						Média total (M1+M2)
			Severidade do impacto	Probabilidade de ocorrência do impacto	Persistência do impacto	Média 1 (M1)	Exposição Legal da atividade do hotel	Facilidade de Correção do impacto	Custo de correção do impacto	Desdobramentos	Percepção do público	Efeitos sobre a imagem	
Recepção Governança/ limpeza interna em geral Governança/ limpeza em geral Habitações / uso normal Recepção / governança/ habitações Cozinha/ restaurante/ almoxarifado Cozinha/ câmara fria Cozinha Cozinha Cozinha/ cocção/ aquecimento Cozinha Almoxarifado Manutenção/ limpeza Aparelho de Ar condicionado Manutenção/ oficinas Manutenção/ pintura Piscina Caminhadas pela florestas Caminhadas pela florestas Área construída x ambiente natural Administração Geral do Hotel-Água Geral do Hotel – Energia elétrica Geral do Hotel-Efluentes Geral do Hotel-Resíduos	Resíduos sólidos (impressos, cartuchos de tinta) Efluentes liq.: detergentes/sabões/cloro/água aquecida Resíduos sólidos Banhos/ uso dos sanitários Eleticidade para computadores, limpeza, aquecimento, equipamentos em geral, iluminação Eletr. para cozimento, aquecimento, equipamentos e iluminação Vazamento de gases (CFC) Resíduos sólidos orgânicos Efluentes líquidos: gorduras, sabões, detergentes, cloro Gás liquefeito Resíduos sólidos: latas, alumínio, vidros, papelão Resíduos sólidos embalagens de papel, papelão, madeira, plástico Eleticidade para equipamentos e iluminação Vazamento de gases (CFC) Óleos, graxa, gasolina, solventes Tintas, vernizes, solventes Água com tratamento químico (sulfatos, cloro, carbonatos) Resíduos não biodegradáveis pelas trilhas Ruídos e presença humana Impacto visual – degradação Disquetes, cartuchos de tinta, impressos, energia elétrica Total de água consumida Total de energia elétrica consumida Total de efluentes líquidos produzidos Total de resíduos sólidos produzidos Total de pontos	Reciclado Alterações físico-químicas da água Reciclado Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor Solo, água, ar, fauna, flora Solo, água, flora, fauna Polição atmosférica Reaproveitamento para alimentação de suínos Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor Polição atmosférica – explosão Reciclado Reciclado Solo, água, ar, flora e fauna Polição atmosférica Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor Água: alterações físico-química e biológicas do corpo receptor Contaminação do corpo receptor Danos à flora e fauna Danos à flora e fauna Danos à flora e fauna Reciclado Diminuição das reservas hídricas Degradação solo/flora/fauna/água/ar Contaminação do corpo receptor Reciclado	1 1 1 2 2 1 1 1 1 2 1 1 1 1 3 3 3 1 3										

Fonte: Adaptado de Cijazaira, 1997 e Ferreira, 1999.

Parâmetros para identificação de impactos ambientais – Planilha 2 – Hotel A

Local/Atividade	Agente impactante	Impacto provocado	Parâmetros Instalações					Parâmetros para uso dos recursos naturais				Parâmetros para conservação dos recursos naturais				Média Total 2 (M1+M2+M3)
			Paisagem em torno do hotel	Acesso ao hotel	Funcionalidade das instalações do hotel	Harmonia com o meio ambiente	Média 1 (M1)	Adequação	Intensidade	Frequência	Média 2 (M2)	Alteração do ambiente natural	Manutenção do local onde se insere o hotel	Estrutura de proteção aos R. N.	Média 3 (M3)	
Hospedagem e lazer	Unidades habitacionais, bares, restaurantes e piscinas	Desmatamento, degradação do solo, poluição da água	1	3	2	2	2,0	2	2	2	2,0	3	1	2	2,0	6,0
Caminhadas	Retiradas de plantas, incêndios, resíduos, fuga e morte de animais	Desmatamento, extinção de espécies locais, degradação ambiental	1	3	2	2	2,0	2	3	2	2,6	3	1	2	2,0	6,6
Esportes náuticos	Embate de ondas, óleo, ruídos	Danos, fuga e morte de animais aquáticos, erosão	1	3	2	2	2,0	3	2	2	2,3	3	1	2	2,0	6,3
Total de pontos			6,0					6,9				6,0				18,9

Fonte: Adaptado de Cajazeira, 1997 e Ferreira, 1999.

ANEXO C

Perfil ambiental do Hotel B com relação a requisitos da ISO 14001

REQUISITOS	SITUAÇÃO ÓTIMA	VALORES ATRIBUÍDOS				
		1	2	3	4	5
1. Política Ambiental do hotel	A política de meio ambiente expressa o comportamento do proprietário com a melhoria contínua do desempenho ambiental do hotel, e está claramente definida, documentada e divulgada para todos os empregados					
2. Aspectos Ambientais	O hotel fez a avaliação dos impactos ambientais e já identificou suas atividades consideradas críticas por poderem causar impactos negativos ao meio ambiente da localidade onde está instalado					
3. Requisitos Legais	Leis, Decretos, Resoluções e Portarias federais, estaduais e municipais, assim como códigos e políticas da EMBRATUR relativos à qualidade ambiental, estão documentados. São periodicamente revisados e divulgados internamente em todos os setores do hotel					
4. Objetivos e Metas	O hotel tem estabelecido seus objetivos e metas ambientais baseados na política de meio ambiente e nos seus aspectos ambientais considerados críticos					
5. Gestão da Qualidade de AR	O Hotel realiza a gestão da qualidade do ar e monitora periodicamente as emissões gases para a atmosfera e os resultados são ompatíveis com os padrões legais					
6. Gestão da Qualidade da Água	O hotel realiza a gestão da qualidade da água. Os monitoramentos periódicos dos efluentes líquidos e do corpo receptor apresentam resultados compatíveis com os padrões legais					
7. Gestão do consumo de água	O hotel realiza um processo de racionalização do consumo de água. Os monitoramentos periódicos apresentam resultados compatíveis com as metas definidas					
8. Gestão dos Resíduos	O hotel tem o controle dos seus resíduos gerados. Tem implementado plano de redução continuada. Há coleta seletiva e encaminhamento para compostagem, reciclagem e reuso					
9. Gestão de produtos perigosos	O hotel reconhece que utiliza produtos perigosos e realiza a gestão destes no seu processo. O inventário é periodicamente atualizado, e seu manuseio, armazenamento e transporte ocorrem em conformidade com os requisitos legais específicos. Os empregados são treinados					
10. Gestão do Consumo de Água e Energia	O hotel tem implementado um processo de racionalização de água e energia. Usa fontes alternativas de energia					
11. Alocação de Recursos	O hotel vem investindo recursos financeiros e/ou humanos na melhoria do seu desempenho ambiental					
12. Atribuições e Responsabilidades	O hotel atribui responsabilidade à todos seus empregados. Na avaliação de desempenho dos que ocupam cargos de chefia e liderança, estão incluídos os requisitos da qualidade ambiental					
13. Conscientização e Treinamento	O hotel investe continuamente em programas de treinamento e conscientização dos seus empregados para a valorização e utilização dos recursos naturais					
14. Comunicação Interna	O hotel tem um sistema de comunicação interna. A política de meio ambiente, os objetivos e metas e os seus planos são conhecidos por todos os empregados e dirigentes					
15. Comunicação Externa	Há procedimento interno específico que regulamenta o processo de comunicação do hotel com a comunidade, clientes, fornecedores e órgão do governo, no que se refere aos seus assuntos de meio ambiente					
16. Documentação	O hotel mantém um arquivo atualizado com as documentações, registros, licenças, alvarás e requisitos dos órgãos ambientais. Possui um Manual de Gestão Ambiental com cópias em todos os setores					
17. Controle Operacional	Existem procedimentos e instruções de trabalho específicos para todos os processos, atividades e tarefas caracterizados como ambientalmente críticos no hotel.					
18. Ações de Emergência	Existe plano de ação de emergência no hotel, abrangendo inclusive ações para prevenir e minimizar os impactos ambientais negativos. Os empregados são periodicamente treinados para agir frente às situações de emergência					
19. Medições	O hotel realiza medições e monitoramento periódico do seu desempenho ambiental, para implementar as ações corretivas e preventivas que se façam necessárias e melhorar continuamente seus resultados					
20. Auditorias Ambientais	O hotel realiza auditorias periódicas do seu desempenho ambiental, documentando-as, visando a implementação de ações corretivas e preventivas que se façam necessárias					
21. Melhoria Contínua	O hotel revisa periodicamente sua política, objetivos e metas ambientais, a partir dos resultados das medições, monitoramentos e das avaliações ambientais					
	Total de pontos = 98					

Fonte: Adaptado de Badue et al (1996), Maimon e Ferreira (1999).

Parâmetros para identificação de impactos ambientais – Planilha 2 – Hotel B

Local/Atividade	Agente impactante	Impacto provocado	Parâmetros Instalações					Parâmetros para uso dos recursos naturais				Parâmetros para conservação dos recursos naturais				Média Total 2 (M1+M2+M3)
			Paisagem em torno do hotel	Acesso ao hotel	Funcionalidade das instalações do hotel	Harmonia com o meio ambiente	Média 1(M1)	Adequação	Intensidade	Frequência	Média 2(M2)	Alteração do ambiente natural	Manutenção do local onde se insere o hotel	Estrutura de proteção aos R. N.	Média 3(M3)	
Hospedagem e lazer	Unidades habitacionais, bares, restaurantes	Desmatamento, degradação do solo, poluição de água	1	3	2	2	2,0	2	2	2	2,0	2	1	2	1,7	5,7
Caminhadas	Retiradas de plantas, incêndios, resíduos, afugentação de animais	Desmatamento, extinção de espécies locais, degradação ambiental	1	3	2	2	2,0	2	3	2	2,3	3	2	3	2,7	7,0
	Total de pontos						4,0				4,3				4,4	12,7

Fonte: Adaptado de Cajazeira, 1997 e Ferreira, 1999.

ANEXO E

Este anexo apresenta algumas características dos dois hotéis onde o modelo foi aplicado.

Hotel A

O Hotel A é classificado como ecológico especial (EMBRATUR, 1994), e localiza-se a aproximadamente 55 Km de Manaus. É um empreendimento considerado de grade porte, quando observado as características dos hotéis ecoturísticos.

O Hotel A dispõe de apartamentos com suítes, sala de conferência, auditório, restaurantes e anfiteatro, interligados por passarelas. Dispõe também de equipamentos audiovisuais para exposições, rádio de comunicação, telefone, fax, vídeo, TV a cabo, e embarcações para transporte até o hotel e passeio dos turistas.

Oferece atividades tais como: visita ao encontro das águas, caminhadas pela floresta, pescaria, passeios pelo igapó e igarapés, observação de pássaros, focagem de jacarés, visita à casa dos caboclos e ao vilarejo local, bem como passeios noturnos.

Hotel B

Trata-se de um hotel classificado como ecológico *standart* (EMBRATUR, 1994), localizado a aproximadamente 60 Km de Manaus. É um empreendimento de pequeno porte, quando considerado as características dos hotéis ecoturísticos.

O Hotel B dispõe de cabanas com apartamentos. Possui módulos onde estão instalados a recepção, o restaurante, o bar, a cozinha, o almoxarifado e o alojamento dos funcionários, interligados por passarelas.

O acesso até o hotel é feito por barco regional, com duração da viagem entre 3 a 5 horas.

Atividades ofertadas: visita ao encontro das águas, caminhadas pela floresta, pescaria, passeios pelo igapó e igarapés, observação de pássaros, focagem de jacarés, visita à casa dos caboclos e ao vilarejo local, bem como passeios noturnos.

Como infra-estrutura para a realização das atividades mencionadas anteriormente, dispõe de barcos e canoas motorizadas, monitorados por rádios que permitem o contato permanente dos guias com o hotel, quando estão na selva.